

Ilona Viinikka

”KUKAAN EI VOI TIETÄÄ MITÄ MÄ TARVIIN, JOS EN MÄ SITÄ ITSE KERRO”

– ONNISTUNEEN OSALLISUUDEN JA YHTEISTUOTTAMISEN
EDELLYTYKSIÄ VARHAISKASVATUSPALVELUN KEHITTÄMISESSÄ

Pro gradu -tutkielma

Hallintotiede

2017

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Kukaan ei voi tietää mitä mä tarviin, jos en mä sitä itse kerro” – Onnistuneen osallisuuden ja yhteistuottamisen edellytyksiä varhaiskasvatuspalvelun kehittämisessä

Tekijä: Ilona Viinikka

Koulutusohjelma/oppiaine: Hallintotiede

Työn laji: Pro gradu –työ X Sivulaudaturtyö __ Lisensiaatintyö __

Sivumäärä: 111 + 2

Vuosi: 2017

Tiivistelmä:

Kansalaisten osallisuus julkisissa palveluissa on tullut kansainvälisesti toivotuksi tavaksi tuottaa palveluita julkisella sektorilla. Ajatus kumppanuudesta kansalaisten, palvelun käyttäjien ja yhteisöjen välillä vaatii kulttuurista uudistusta koko julkisen palveluntuotannon järjestelmälle (Tuurnas 2016, 15). Kunnat 2021-kehittämishjelmassa tulevaisuuden kunta nähdään avoimempana, osallistavana sekä uudistushaluisena organisaationa, joka toimii yhteistyössä kuntalaisten kanssa. (Kuntaliitto 2016.)

Tutkimuksessa tarkastellaan Lopen kunnan varhaiskasvatuksen palveluhallinnon ja asiakkaiden käsityksiä yhteistuottajuudesta sekä osallistavasta kehittämisestä varhaiskasvatuspalveluissa. Työn empiirinen osa koostuu kahdesta aineistosta, joiden avulla tarkoituksena on luoda kattava kuvaus onnistuneen palveluiden osallistavan kehittämisen ja palveluntuottamisen edellytyksistä. Asiakkaan nähdään tuovan puuttuva palanen ymmärrykseen julkiseen palvelun toiminnasta ja kehittämisestä (Pestoff 2006, 504). Aineistot kerättiin varhaiskasvatuksen palveluhallinnolta mikrotasolta makrotasolle teemahaastattelun avulla sekä palvelua käyttäviltä vanhemmilta internetissä julkaistulla lomakekyselyllä. Aineiston analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysi pohjalta, kuitenkin tuomalla eri teorioita keskustelemaan, tukemaan ja haastamaan analyysissä tehtyjä havaintoja.

Varhaiskasvatuksessa onnistuneen osallisuuden ja yhteistuottajuuden edellytyksistä muodostuu kuusi kokonaisuutta: lapsi osallisuuden keskiössä, asiakkaan asiantuntijuus, osallistamistavat, tieto, kiinnostus sekä organisaation sisäiset toiminnot. Lapsen hyvinvoinnin edistäminen oli kaiken osallisuuden ja yhteistuottajuuden keskiössä. Vanhemmat nähtiin asiantuntijoina niin oman lapsensa kuin palvelun toiminnan tahoilta. Nykyisiin osallistamistapoihin asiakkaat toivoivat parannuksia, jotka olivat realistisia ja pienillä resursseilla toteutettavia. Organisaation toivottiin lisäävän avointa ja rehellistä tiedottamista siitä, mitä tulevat linjaukset tarkoittavat. Tärkein onnistuneen osallistumisen edellytys on organisaation ja asiakkaan molemminpuolinen kiinnostus toisiaan kohtaan. Todellisten vaikutusmahdollisuuksien puuttuminen vähentää vanhempien kiinnostusta osallistua kehittämiseen. Organisaation sisäisillä toiminnoilla, kuten henkilökunnalla, esimiehellä, poliitikoilla, strategisilla linjauksilla ja poikkihallinnollisuudella nähtiin olevan merkittävästi vaikutusta siihen, kuinka osallisuus ja yhteistuottajuus integroituvat osaksi organisaation jokapäiväisiä toimintatapoja. Läpileikkaavana ominaisuutena onnistuneen osallisuuden ja yhteistuottajuuden edellytyksissä on molemminpuolinen luottamus, jota ilman osallisuus ja yhteistuottajuus jää vajavaiseksi.

Avainsanat: julkinen palvelu, osallisuus, yhteistuottajuus, varhaiskasvatus

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi __
(vain Lappia koskevat)

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen taustaa	1
1.2	Tutkimustehtävä ja keskeiset käsitteet.....	2
2	MONIPUOLINEN OSALLISUUS JA YHTEISTUOTANTO	7
2.1	Osallisuus ja yhteistuottaminen osana hallinnon ideologioita	7
2.2	Asiakkaan erilaiset roolit julkisissa palveluissa.....	9
2.3	Osallisuus ja yhteistuottajuus julkisissa palveluissa	12
2.4	Osallisuuden ja yhteistuottamisen käytäntöjä varhaiskasvatuksessa	21
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	24
3.1	Aineistojen keruu ja esittely	24
3.1.1	Palveluhallinnon aineisto	24
3.1.2	Vanhempien aineisto	26
3.2	Aineistoanalyysi ja tulkinta	29
3.3	Tutkimuksen rajausta, luotettavuus ja eettiset näkökohdat	33
4	”ASIAKKAALLE SITÄ PALVELUA LUODAAN”	36
4.1	Osallisuus ja yhteistuottaminen varhaiskasvatuspalvelussa	36
4.2	Asiakkuuden kokemus varhaiskasvatuksessa	39
4.3	Asiakkaiden tiedon ja kokemuksen hyödyntäminen.....	41
4.4	Osallisuudella laadukkaampia palveluita.....	44
5	”VAIN OSALLISTUMALLA VOI VAIKUTTA”	51
5.1	Varhaiskasvatuksen osallistamistavat	51
5.2	Tieto osallistumisen mahdollistajana	60
5.3	Asiakkaan kokemus osallisuuden vaikuttavuudesta	64
6	”OSALLISUUS EI OO MIKÄÄN TEMPPURATA”	73
6.1	Toimivan vuorovaikutuksen vaikutus	73
6.2	Osallistavan henkilöstön vaikutus	75

6.3	Asiakkaan motivaatio osallisuudessa.....	78
6.4	Esimiehen ja organisaation rakenteiden vaikutukset	84
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	91
7.1	Yhteenveto	91
7.2	Pohdinta	98
LÄHTEET		105
LIITTEET		112
LIITE 1: Teemahaastattelurunko.....		112
LIITE 2: Kyselylomake.....		113
Kuvio 1: Vastaajien ikäjakauma.....		28
Taulukko 1: Väittämät tiedottamisesta.....		62
Taulukko 2: Väittämä vaikutusmahdollisuuksista		65
Taulukko 3: Väittämät vaikuttavuuden tunteesta		68
Taulukko 4: Väittämät osallistumismahdollisuuksista		72
Taulukko 5: Väittämät vuorovaikutuksesta.....		74
Taulukko 6: Väittämät asiakkaan kiinnostuksesta		79

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Julkisia organisaatioita pidetään pysyvinä, ennalta arvattavina ja rehellisesti sanottuna melko tylsinä yksikköinä. Julkisen hallinnon virkamiehet ovat olleet ja tulevat olemaan halveksinnan kohde sekä koomikkojen huumorin lähde. Julkista hallintoa nähdään toteutettavan samalla tavalla, kuin sitä on aina tehty, eikä julkisen organisaation toiminnan uskota muuttuvan helposti. (Derlien 1999, Peters 2009, 7 mukaan.) Näistä yleisistä uskomuksista huolimatta julkinen sektori on läpikäynyt paljon muutoksia ja uudistuksia, joiden avulla se on pyrkinyt vastaamaan paremmin kansalaisten tarpeisiin ja toiveisiin, joita muuttuva toimintaympäristö tuo koko ajan lisää. Siirtyminen teollisuusyhteiskunnasta palveluyhteiskuntaan on ollut nopeaa ja näyttää vain kiihtyvän entisestään. Julkisten organisaatioiden toiminta on muuttunut pitkälti erilaisten palveluiden tuottamiseksi. Asiakkaille on tullut enemmän valinnan mahdollisuuksia palveluissa. Kilpailun ja tarjonnan lisääntyessä ovat asiakkaan tarpeet sekä mielipiteet tulleet tarpeelliseksi huomioida paremmin. Tämän vuoksi organisaatiot ovatkin joutuneet tilanteeseen, jossa toimintaa tulisi rakentaa asiakkaan ja palvelun näkökulmasta. Tämä vaatii muutosta perinteisten julkisten organisaatioiden asenteissa sekä toimintatavoissa.

Kansalaisten osallisuus yhteistuotannon muodossa on Tuurnaksen (2016, 15) mukaan viimeisen vuosikymmenen aikana tullut kansainvälisesti toivotuksi tavaksi tuottaa palveluita julkisella sektorilla. Suomessa ajatus kumppanuudesta kansalaisten, palvelun käyttäjien ja yhteisöjen välillä vaatii kulttuurista uudistusta koko julkisen palveluntuotannon järjestelmälle. Kunnat hakevat tällä hetkellä paikkaansa Suomen uudelleen muotoutuvassa hyvinvointiyhteiskunnassa. Kuntaliiton kunnat 2021-kehittämisohjelmassa tulevaisuuden kunnille nähdään syntyvän seitsemän erilaista roolia. Näitä ovat sivistysrooli, hyvinvointirooli, osallisuus- ja yhteisörooli, elinkeino- ja työllisyysrooli, elinympäristörooli, itsehallintorooli sekä kehittäjä- ja kumppanirooli. Tämän kehittämisohjelman mukaan tulevaisuuden kunnassa kuntalaisten vaikutusmahdollisuuden, mukaan ottamisen sekä kumppanuuden palveluiden kehittämisessä nähdään olevan toiminnan keskiössä. Tulevaisuuden kunta nähdään avoimempana, mukautumiskykyisempänä, osallistavana, verkostoituneena sekä uudistushaluisena organisaationa, joka toimii yhteistyössä kuntalaisten kanssa. (Kuntaliitto 2016.)

Hallituksen kärkihanke ”palvelut asiakaslähtöisiksi” on saanut mukaansa monia maakuntauudistuksessa olevia tahoja. Julkinen hallinto pyrkii niin valtion kuin kuntien osalta kehittämään toimintaansa osallistavaan suuntaan. Esimerkiksi Kanta-Hämeen alueella toimiva Oma Häme, joka valmistelee alueen sosiaali- ja terveyshuollon palveluiden sekä maakuntahallinnon uudistusta, on ottanut osaa hallituksen kärkihankkeeseen palvelut asiakaslähtöisiksi. Sivuillaan Oma Häme kutsuu alueella asuvia osallistumaan, vaikuttamaan ja ideoimaan uutta korostaen Oma Hämeen olevan kantahämäläisiä varten. (Oma Häme.)

Henkilökunnan ja asiakkaiden osallistamisen ajatus ei ole uusi, vaikka se vasta on nousemassa julkisen sektorin organisaatioiden muotisanaksi. Osallistavan toiminnan mallin hallinnossa voidaan katsoa olevan osa jo vanhoja johtamisen ideoita. Ihmissuhteiden koulukunnan ajattelussa voidaan nähdä osallistavien ajatusten läsnäolon. Näissä osallisuuden idea perustuu oletuksille ihmisen perusluonteesta. Malli olettaa yksilöiden olevan kiinnostuneita omasta työstään ja pyrkivän parhaimpaan mahdolliseen, jos heille antaa mahdollisuuden osallistua oman työn kehittämiseen. Näin ollen työstä saatu rahallinen korvaus ei pelkästään motivoi yksilöä työskentelemään paremmin. Tätä suurempana motivaattorina pidetään yksilön mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhön ja työhön liittyvään päätöksentekoon, koska ne tekevät yksilölle työstä mielenkiintoisemman. (Peters 2010, 333, 310.) Samoja ajatuksia voidaan soveltaa julkisten palveluiden asiakaisiin. Ihmisen voidaan ajatella olevan kiinnostunut itseään tai läheisiään koskevista palveluista. Osallisuus ja yhteistuottajuus tuovat mahdollisuuden osallistua palveluiden kehittämiseen ja päätöksentekoon, jolloin on mahdollista muokata palveluita sopivammaksi niin itselle kuin muille asiakkaille.

1.2 Tutkimustehtävä ja keskeiset käsitteet

Tarkastelen tutkimuksessani Lopen kunnan varhaiskasvatuksen palveluhallinnon ja asiakkaiden käsityksiä yhteistuottajuudesta sekä osallistavasta kehittämisestä kunnan varhaiskasvatuspalveluissa. Tarkoitukseni on tuoda nämä käsitykset yhdeksi kokonaisuudeksi ja kerätä tietoa millaisia edellytyksiä osallistavalta organisaatiolta sekä kuntalaisilta vaaditaan, jotta osallisuudella olisi mahdollisuus toteutua onnistuneesti. Tutkimuksen tuottaman tiedon avulla hallinnossa voidaan kohdistaa asiakkaiden osallisuutta tarkoituksenmukaisesti oikeissa kohdissa ja oikeissa muodoissa palvelu- tai kehittämisprosessia. Tutkimuksen ei ole tarkoitus tuottaa tarkkaa tietoa siitä, mi-

ten osallisuus saadaan onnistumaan julkisissa palveluissa, vaan etsiä Lopen kunnan varhaiskasvatuksen näkökulmasta niitä kohtia sekä toimintoja, jotka toimivat onnistuneen osallisuuden ja yhteistuottamisen edellytyksinä.

Mielenkiintoni Lopen kuntaan juontuu ensisijaisesti loppilaisista juuristani. Toinen mielenkiintoni herättävä asia Lopen kunnassa on sen pienen koko. Koen kiinnostusta pienten kuntien toiminnan järjestämisestä kohtaan, koska pienemmissä kunnissa työntekijöitä on vähemmän vastaamassa samoista asioista, kuin isommilla kaupungeilla. Henkilökohtaisen kokemuksen perusteella pienissä kunnissa työskentely vaatii monesti laaja-alaisempaa asiantuntemusta eri toiminnoista.

Loppi on 8 099 (31.12.2016) asukkaan kokoinen kunta Kanta-Hämeessä Etelä-Suomessa. Lopen kunta koostuu pääasiassa kolmesta isommasta taajamasta, jotka ovat Kirkonkylä, Launonen ja Läyliäinen. Näistä jokaisessa on oma koulunsa ja päiväkotinsa. Lopen varhaiskasvatuksen tiloja ja toimintoja on viime vuosina uusittu kovasti. Päiväkodit ovat kaikki rakennettu 2000-luvun jälkeen. Lopen kunnan varhaiskasvatuspalveluiden piirissä oli 31.5.2017 yhteensä 298 lasta ja varhaiskasvatuspalvelua käytti yhteensä 248 perhettä. Varhaiskasvatuksen perustehtäväksi on Lopella määritelty lasten ja perheiden hyvinvoinnin edistäminen. Sen tehtävänä on tarjota perheiden tarpeita vastaavaa, lapsen kasvua ja kehitystä tukevaa pedagogista toimintaa, sekä turvallinen ja terveellinen oppimisympäristö. (Lopen kunta 2016, 62.)

Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat osallisuus, yhteistuotanto ja julkiset palvelut. Yhteistuotantoa ja osallisuutta on vaikea määritellä tarkasti. Niitä käytetään hyvin moniulotteisesti tämän hetken keskusteluissa, eikä yksittäistä määritelmää ole olemassa (Osborne, ym. 2016, 640; Tuurnas 2016, 31–32.) Osallisuus ja yhteistuottaminen nähdään tässä tutkimuksessa toimintatapana, jossa tuotetaan julkisia palveluita yhdessä kansalaisten kanssa, näiden osallistuessa julkisten linjojen ja palveluiden suunnitteluun sekä luomiseen (Tuurnas 2016; Pestoff 2006; Alves 2013). Osallisuus ja yhteistuottaminen antavat asiakkaille enemmän valinnanvapauksia, äänen kertoa mitä he tarvitsevat ja lisäävät edustuksellisuutta osana julkisia palveluita, mutta se vaatii myös asiakkailta enemmän aktiivista roolia sekä kiinnostusta julkisten palveluiden kehittämisestä. Osallisuus on paljon enemmän kuin vain asiakkaiden konsultointia. Varsinkin palveluissa, jotka ovat läsnä hyvin vahvasti ihmisen elämässä, kuten sivistyspalveluissa, kuntalaisten osallistuminen on erittäin tärkeää. (Pestoff 2015, 2.) Tutkielmassa käytän pääasiassa käsitettä osallisuus tarkoittamaan niin yhteistuotantoa kuin osallisuutta. Tämän rajauksen olen tehnyt puhuakseni julkisten organisaatioiden kanssa samaa kieltä, joiden kehittämis- ja kehityssuunnitelmissa puhu-

taan osallisuudesta, joka sisällöllisesti kuvastaa yhteistuottamisen käytänteitä. Julkisilla palveluilla tarkoitetaan palveluita, joita kunnat ja valtio tuottavat pääasiassa kansalaisilta kerättävillä verorahoilla. Tässä tutkimuksessa julkinen palvelu on rajattu tarkoittamaan julkisesti tuotettua varhaiskasvatusta.

Tarkastelen osallisuutta sekä palvelutuotannon että palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Työskenneltyäni kunnallishallinnon virkamiehenä minua kiinnostaa palveluntuottajan ja palvelun käyttäjien mahdolliset yhtäläisyydet sekä erot osallisuuden näkemyksissä. Mielenkiintoani lisää se, että valtion, kuntaliiton sekä maakuntaliittojen laatimissa uusissa kunta- ja palvelusuunnitelmissa osallistava kehittäminen saa paljon painoarvoa. Kuntien palvelulaadun saaman julkisuuden ja sosiaalisen median yleisen keskustelun perusteella on helppo uskoa, että monilla kunnilla on paljon tehtävää kuntalaisten osallistamisessa palvelutuotantoon ja palveluiden kehittämiseen. Haluankin tutkia tuota kuinka osallisuus ja osallistava kehittäminen näyttäytyvät palvelun eri osapuolille.

Yhteistuotantoa on tutkittu julkisella sektorilla monista eri näkökulmista. Suurin osa näistä tutkimuksista on tehty näkökulmasta, jossa pohditaan miten asiakkaita saadaan osallistumaan yhteistuottamisen prosessiin. Esimerkiksi Alford (2002) on tutkinut mikä motivoi julkisen sektorin asiakkaita osallistumaan julkisten palveluiden kehittämiseen. Tutkimuksen mukaan asiakkaat motivoituvat enemmän aineettomista kannustimista, kuten yhteisöllisyydestä muiden yhteistuottajien kesken. Tuurnas (2016) on tutkinut ammattilaisten puolta yhteistuottajuudesta. Hänen tutkimuksessaan selvisi, että yhteistuotanto muuttaa ammattilaisten perinteisiä toimintatapoja monella eri tavalla. Esimerkiksi ammattilaiset joutuvat yhteistuottamisessa ottamaan uusia rooleja, joihin he eivät aikaisemmin ole joutuneet, kuten motivoijan rooli. Vanhempien osallisuutta on tutkittu varhaiskasvatuksessa, mutta tutkimukset rajautuvat päiväkodin sisäisiin prosesseihin ja näiden osallisuuteen kasvatuskumppanuutena henkilökunnan kanssa (ks. Venninen ym. 2011; Kronqvist & Jokimies 2008).

Tämä tutkimus tuottaa tietoa aikaisempien tutkimusten välimaastossa luoden kokonaisuuden, joka sisältää palveluiden tuottajien näkemykset siitä milloin, miten ja missä asioissa asiakkaita kannattaa osallistaa, jotta osallisuudella palvelussa olisi mahdollisimman hyvät edellytykset onnistua. Käytännön toiminnan tarpeen lisäksi myös tutkimuksissa on havaittu olevan tarvetta tämän tyyppiselle tutkimukselle. Esimerkiksi Tuurnas (2016) tuo esille omassa väitöskirjassaan tarpeen yhdistellä ammattilaisten ja kansalaisten näkemyksiä, jonka avulla voisi tuottaa lisäym-

märrystä moninaisista ainesosista, jotka vaikuttavat yhteistuotannon prosesseihin. Tutkimukseni tuo organisaation hallinnon sekä asiakkaiden näkökulmat tarkasteltavaksi yhdessä luoden kokonaiskuvan osallisuuden edellytyksistä Lopen kunnan varhaiskasvatuspalveluissa.

Tämän tutkimuksen tehtävänä on selvittää:

Mitkä ovat onnistuneen yhteistuotannon ja osallistavan palvelutuotannon kehittämisen edellytykset julkisen varhaiskasvatuspalvelun kontekstissa?

Tutkimustehtävään kiinnittyvät tutkimuskysymykset ovat:

Miten yhteistuotanto ja osallistava julkinen palvelutuotanto ymmärretään palveluhallinnon ja palvelun käyttäjän näkökulmista?

Millaisia asiakastarpeita yhteistuotannossa ja osallistavassa julkisessa palvelutuotannossa on palveluhallinnon ja palvelun käyttäjän näkökulmista?

Tutkimuksen empiirinen osa kerättiin Lopen kunnan varhaiskasvatuksen palveluhallinnon ja palvelun käyttäjille teetetyillä haastatteluilla sekä kyselyillä. Tämän tarkoituksena on luoda kattava kuvaus onnistuneen palveluiden osallistavan kehittämisen ja palveluntuottamisen edellytyksistä. Kaksi aineistoa kerättiin yhteistuottamisen ajatusten pohjalta, jossa asiakkaan nähdään tuovan puuttuva palanen ymmärrykseen julkiseen palvelun toiminnasta ja kehittämisestä (Pestoff 2006, 504). Aineiston analyysissä käytän aineistolähtöistä sisällönanalyysiä sekoittaen sitä teoriaohjaavaan sisällönanalyysiin. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi soveltuu Kyngäksen ja Vanhasen (1999) mukaan hyvin tutkimuksiin, joissa halutaan tarkastella tutkittavaa asiaa tutkimuskohteen näkökulmasta (Huotari 2009, 117). Tutkimus etenee mahdollisimman aineistolähtöisesti erilaisten teorioiden ja käsitteiden toimiessa tulkintakehyksenä. Tutkimuksessa ei ole yhtenäistä ennalta valittua teoriaa, vaan otan uusia teorioita käyttöön aineiston tarpeen mukaisesti (Eskola 2015, 188–189). Ensimmäisen aineiston keräsin haastatteleamalla Lopen kunnan varhaiskasvatuksen palveluntuottamisesta vastuussa olevaa hallintoa. Toisen aineistoista keräsin internetissä julkaistun kyselylomakkeen (liite 2) avulla, jolla pyrin tavoittamaan Lopen kunnan varhaiskasvatuksessa olevien lasten vanhempia.

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä yhteistuotanto muodostuu osaksi osallisuuden suurempaa kenttää julkisessa palvelussa. Osallisuuden ja yhteistuotannon käsitteiden määrittelemisen haasteen vuoksi esitän myös kronologisen kuvauksen siitä, kuinka ne ovat muotoutuneet osaksi julkisten palveluiden ajattelulogiikkaa selkeyttäen näiden perustaa. Tutkimuksen kytkeytyessä tiukasti julkisiin palveluihin teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan lisäksi sitä, millaisia erilaisia rooleja kuntalaisella julkisessa palvelussa nähdään olevan. Tämän jälkeen kolmannessa luvussa kuvataan miten tutkimuksen empiirinen osa on toteutettu. Luvussa esitellään tarkemmin tutkittava organisaatio ja tutkimuskohteet sekä samalla käydään läpi aineiston keruuta ja analysointia koskevia ratkaisuja. Näiden lisäksi luvussa pohditaan tutkimuksen luotettavuutta ja eettisiä kysymyksiä. Neljännessä, viidennessä ja kuudennessa luvussa esittelen aineistoanalyysin. Seitsemännessä luvussa teen yhteenvedon analyysilukujen tuloksista, peilaan niitä tutkimusongelmani näkökulmasta sekä mietin, mitä jatkokysymyksiä tutkimukseni herättää.

2 MONIPUOLINEN OSALLISUUS JA YHTEISTUOTANTO

2.1 Osallisuus ja yhteistuottaminen osana hallinnon ideologioita

Julkinen hallinto on toiminut pääasiassa tuotantosektorin kokemusten ja tiedon varassa ennen kuin uuden julkisen johtamisen (New Public Management) johtamiskäytännöt valloittivat julkisen hallinnon (Peters 2009, 327). Vanhan julkisen johtamisen katsotaan alkaneen 1900-luvun vaihteessa. Se oli tuotepainotteista eikä käytännössä keskittynyt ollenkaan palvelun tuottamisen käytänteisiin. Painotus oli varojen ja materiaalin toimittamisessa, kuten sairaala- ja koulurakennukset, eikä mitä tarkoitusta varten rakennukset oli rakennettu. Kansalaisten tarpeisiin vastaaminen kuten koulutus ja terveydenhuolto oli toisarvoista. (Wiewiora ym. 2016, 487.)

Kansainvälisesti vanhan julkisen hallinnon katsotaan vallinneen hallinnossa 1970-luvun loppuun asti. Sen ajatukset perustuivat kontrolliin, tarkasti määriteltyihin sääntöihin, hierarkiaan ja byrokratiaan. Tässä ajattelutavassa julkiset organisaatiot tarjosivat palvelut kansalaisille. Kansalaisten joukkoa pidettiin homogeenisenä ja sen rooli oli passiivinen asiakas julkisten organisaatioiden ollessa aktiivinen osapuoli vuorovaikutussuhteessa. (Bracci ym. 2016, 2.)

Suomessa hyvinvointia rakennettaessa kunnat ymmärrettiin viranomaiskuntina. Kunnat toimivat säädösidonnaisina julkisina laitoksina, joissa viranomaiset tuottivat lakisääteisiä palveluita, joita kuntalaisilla oli oikeus käyttää. Kuntalaisia ei ajateltu asiakkaina, vaan he olivat alamaisia. Esimerkiksi hallinto-oikeudessa käytettiin tuolloin termiä hallintoalamainen. Toimintaa ei ajateltu liiketaloudellisesti. Keskiössä oli lainsäädäntö, eivät kansalaiset tai tuottavuus. (Ryynänen 2007, 40–41.)

Uuden julkisen johtamisen ydinajatuksena on käyttää yksityisen puolen ja yritysmaailman tapoja julkisen puolen hallinnossa (Denhardt & Denhardt 2000, 550). Uusi julkinen johtaminen toi mukaan ajatteluun kansalaisen asiakkaan roolissa. Kuntien katsotaan muuttuneen palvelukunniksi 1980-luvun lopulla. Liiketaloudellinen ajattelu sai jalansijaa julkisessa hallinnossa uuden julkisen johtamisen (NPM) noustua suosioon ympäri maailmaa. Julkishallintoon liitettiin yrityspuolen termejä, kuten laatujohtaminen ja tuotteet. Kuntalaisista alettiin puhua kuluttajina. Kuluttajat eivät kuitenkaan olleet ajattelun keskiössä, vaan huomion keskipisteeksi vakiintui sisäisen toimintajärjestelmän tehokkuus sekä taloudellisuus. (Ryynänen 2007, 41.)

Uusi julkinen johtaminen tarjosi mallin johtaa julkista organisaatiota tehokkaasti ja taloudellisesti. Tämä johti monissa tapauksissa organisaation suurempaan institutionaaliseen ja sosiaaliseen pirstoutumiseen. Johtamisen ja organisaation toiminnan tehokkuutta tavoittelevat menetelmät saivat julkisen palvelutuotannon unohtamaan asiakkaiden tarpeet kehityksen perustana. (Wiewiora ym. 2016, 486.) Asiakkaiden odotettiin muuttuvan aktiivisiksi kuluttajiksi, mutta ei aktiivisiksi kansalaisiksi. Heillä oli käytössään enemmän valinnan mahdollisuuksia eri julkisrahoitetuilta toimijoilta, olivat ne sitten julkisia, yksityisiä tai voittoa tavoittelemattomia yhteisöjä. Markkinat korvasivat valtion kansalaisten tarpeiden ja mieltymysten määrittäjänä. (Pestoff 2012, 1105.) Denhardt ja Denhardt (2000, 550) esittävätkin laiva-vertauskuvan uuden julkisen johtamisen ajattelusta, jonka mukaan julkisia johtajia kannustetaan ohjaamaan laivaa, eikä soutamaan sitä. Samalla uuden julkisen johtamisen ajattelumaailman mukaisesti heitä kannustetaan löytämään uusia innovatiivisia tapoja saavuttaa tuloksia ja yksityistämään toimintoja, joita julkinen hallinto on aikaisemmin tuottanut. Tuurnas, Kurkela ja Rannisto (2016, 106) huomauttavat, että tästä näkökulmasta katsottuna kuluttajakansalainen tai palveluntarjoaja ei todellisuudessa pystynyt vaikuttamaan markkinoihin, joiden asemaa valtio toimitti. Markkinoihin todellisuudessa vaikuttavat päätöksiä tekevät poliittiset päättäjät sekä palvelujen tilaajat.

Uuden julkisen johtamisen ajatuksia ja ohjeita arvostetaan toimivan sekä kustannustehokkaan julkisen sektorin lähteenä. Sen ajatukset lähestyvätkin palveluja tuotannollisesta näkökulmasta. Tällöin se jättää kokonaan huomioimatta kuntalaisten osallistuvan roolin yhteistuottajina julkisissa palveluissa. Vastaavasti innovaatiokirjallisuutta hallitsevat ajatukset, jotka keskittyvät tuotteen kehittämiseen tai tuotantoprosesseihin. Julkisia palveluita tarkasteltaessa tuotannon näkökulmasta, on kuitenkin merkittäviä ongelmia verrattuna julkisten palveluiden lähestymiseen palveluprosessin näkökulmasta. Näkökulmien välillä on kolme merkittävää eroa: palveluiden ai-neettomuus, palveluita ja tuotteita tuotetaan eri tuotantologiikalla ja viimeiseksi asiakkaiden ja käyttäjien roolit ovat laadullisesti erilaiset tuotannossa ja palveluissa, koska jälkimmäinen on tuotettu yhteisesti käyttäjien ja palvelutuottajien kesken. (Pestoff 2015, 2.) Julkisessa palvelutuotannossa on yhä uuden julkisen johtamisen syvät juuret sen kulta-ajoilta. Sitä on kuitenkin seurannut hallintouudistuksen kolmas aalto uusi julkinen hallinta eli New Public Governance (NPG), jossa painotetaan kumppanuutta ja verkostoja palvelun käyttäjien, kolmannen sektorin, yritysten ja julkisten toimijoiden välillä (Tuurnas 2017, 468). Uusi julkinen hallinta suosii ajattelutapaa, jossa palveluntuottajat ja kansalaiset osallistuvat yhteisesti julkisten palveluiden suunnitteluun ja tuottamiseen (Osborne 2010, Tuurnas 2017, 468 mukaan).

Uuden julkisen hallinnan perusajatuksena ei ole korvata perinteistä julkishallintoa tai uutta julkista johtamista, vaan täydentää niitä. Se perustuu ajatukseen, ettei julkinen hallinto pysty yksinään ohjaamaan julkista yhteiskuntaa ja taloutta, vaan se tarvitsee yhteistyökumppaneikseen yksityisen ja kolmannen sektorin sekä kansalaiset. Julkisten palveluiden järjestämisen ongelmat sekä toimintaympäristöt ovat monimutkaistuneet, eikä näihin liittyviä ongelmia voida ratkaista yksinkertaisilla ratkaisulla tai järjestelmillä. Perusajatuksena on, että näitä monimutkaisia ongelmia tarvitaan ratkomaan laajempi porukka kuin vain julkisista palveluista vastaavat virkamiehet. Kuntalainen on siirtymässä palvelujen kohteesta kohti aktiivista yhteistuottajaa. (Hakari 2013, 34.)

Uuden julkisen hallinnan tärkeitä käsitteitä ovat kansalaisten osallisuus ja palveluiden yhteistuotanto. Tutkimuksessani tarkastelen osallisuuden eri muotoja yhteistuotannon (Co-production) ja yhteissuunnittelun (Co-design) näkökulmista. Julkisten palveluiden yhteistuottaminen ja asiakkaiden osallisuus ovat yleiseurooppalainen ilmiö. Niillä pyritään vastaamaan väestön ikääntymisen tuomiin haasteisiin, vaatimuksiin palveluiden yksilöllistymisestä ja monimuotoistumisesta sekä organisaation näkökulmasta palvelutuotannon tehostamiseen ja resurssien riittävyyteen liittyviin haasteisiin. (Laitinen 2013, 90.)

2.2 Asiakkaan erilaiset roolit julkisissa palveluissa

Ajattelu on edennyt pitkälle 1980-luvun maailmasta, jossa julkisia palveluita tuotettiin virkamieslähtöisesti asukkaiden intressien mukaisesti. 2010-luvulla on valloilla käsitys, jossa ajatellaan, että julkisten palveluiden tulisi tuottaa tuloksen lisäksi myös vaikuttavuutta. Näiden vaikuttavuuksien tulisi suurella mittakaavalla kohdistua siihen, mitä kansalaiset ja asiakkaat pitävät arvokkaana. Ei vain niin, mitä poliitikot, palvelun tuottajat ja ammattilaiset arvostavat. Julkisia palveluita tulisi tuottaa juuri niiden käyttäjille. (Bovaird & Loeffler 2012, 1120–1121.) Esimerkiksi varhaiskasvatuksessa ei ole tarkoituksenmukaista tuottaa palvelua vain mahdollisimman tehokkaasti, vaan kyseisen palvelun tulisi Bovairdin ja Loefflerin mukaan tuottaa vaikuttavuutta kuten tukea lasten kehitystä.

Julkisten palveluiden suuntaaminen asiakkaiden toiveiden mukaisiksi ei ole kuitenkaan tyydyttänyt palveluiden käyttäjiä, saati niiden tuottajia. Palveluiden tason ja tarjonnan noustessa, ovat asiakkaat nostaneet omia odotuksiaan palveluiden suhteen, eivätkä tämän vuoksi ole tyytyväisiä

saamiinsa palveluihin. Myös kansalaisten vaatimukset ovat lisääntyneet palvelun tuottamisen suhteen. Tällä hetkellä kansainvälisesti on levinnyt keskustelu siitä, että julkiset palvelut tuotettaisiin yhdessä asiakkaiden kanssa. Osallisuus on tämän keskustelun ytimessä. Sen toimintaidea sisältää tärkeän muistutuksen siitä, että me olemme tässä kaikki yhdessä. Valtion, kuntien ja kansalaisten tulee toimia yhdessä, kun halutaan saavuttaa palveluilla vaikuttavuuksia, joita liitetään hyvinvointiyhteiskuntaan. (Bovaird & Loeffler 2012, 1121.)

Kansalainen on yhteistuottamisen ja osallisuuden ajattelun keskiössä. Voidaan kuitenkin pohtia löytyykö kansalaisilta kiinnostusta muuhun kuin kuluttamiseen? Keskustelua tulisi käydä siitä, miten kansalaiset omaksuisivat aktiivisen kansalaisen roolin osallistujina ja yhteistuottajina julkisissa palveluissa. Kulttuuri muuttuu ja rakentuu koko ajan. Tämän hetken käyttäytymismallin muutokseen kuuluu, että monet ihmiset toimivat enenevässä määrin siten kuin itse haluavat. Hyvinvointivaltio uuden julkisen johtamisen ajattelun mukaisesti on edistänyt kansalaisten halua saada kaiken valmiina ilman omaa vastuuta toiminnasta. Kyseinen ongelma ei ole nähtävissä pelkästään Suomessa. (Ryynänen 2007, 42–43.)

Kuntalaiset toimivat kunnan palveluissa erilaisissa kuntalaisen ja asiakkaan rooleissa. Möttönen (2010, 3–4) määrittelee kuntalaisen eri rooleiksi julkisissa palveluissa potilaan, ostajan, kansalaisvelvollisuuden täyttäjän, käyttäjän, kuluttajan ja kansalaisen. Kolmessa ensimmäisessä, kunta kohtaa kuntalaisen yksilönä palvelussa. Tällöin kuntalaisella on yksilöllisiä oikeuksia ja velvollisuuksia. Potilaana ollessaan kuntalaisella ei ole usein mahdollisuuksia valita käyttämiään palveluita. Palveluissa on oleellista, että kuntalainen tietää miten ne ovat saatavilla palveluntarpeen ilmaannuttua. Palvelun tarjoajan tavoitteena on, ettei kuntalainen palvelun saatuaan tarvitse palveluita enää ollenkaan tai hän tarvitsee palvelua vähemmän kuin palveluun tullessaan.

Kuntalaisen ollessa ostajan asemassa hänellä on enemmän mahdollisuuksia valita esimerkiksi ostaako tuote tai palvelu vai jättääkö ostamatta. Kunnalta palvelua ostaessa osto ja myynti tapahtuvat näennäismarkkinoilla, jolloin ostaja ei maksa täyttä hintaa tuotteesta tai palvelusta. Palveluiden todellinen rahoittaja säätelee sisältöä ja millaisiin tarpeisiin näennäismarkkinoilla vastaan. Tämän takia palvelut eivät välttämättä vastaa juuri tietyn yksilön toiveita. Tavoitteena on palvelun tarjoamisen lisäksi asiakaskuntalaisen omien voimavarojen vahvistaminen, jotta tarve ja riippuvuus palvelusta vähenisivät. (Möttönen 2010, 5–6.)

Kuntalainen velvollisuuden täyttäjänä rooli liittyy kunnan lakiin perustuvaan oikeuteen käyttää valtaansa kuntalaisiin. Jos kuntalainen ei noudata yhteisiä pelisääntöjä, voi kunta asettaa hänelle sanktioita. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi lastensuojelun puuttuminen vanhempien oman lapsen huolenpitoon. Palveluntuottajat ovat julkisen vallan käyttäjiä sekä asiakkaan parhaaksi toimivia auttajia. Tavoitteena näissä palveluissa on, ettei niitä tarvitsisi käyttää alkuunkaan. Tällöin korostuvat ennaltaehkäisevät palvelut, joissa kuntalainen toimii potilaan tai asiakkaan roolissa. (Möttönen 2010, 6.)

Kolmessa jäljelle jääneessä Möttösen kuntalaisen roolissa (käyttäjä, kuluttaja ja kansalainen) kuntalainen on osana ryhmää, jolle kunta tarjoaa palveluita. Näitä kollektiivisia palveluita ei räätälöidä ja suunnitella yhtä yksilöä varten. Kuntalaisen ollessa palvelun käyttäjän roolissa puhutaan kollektiivisista palveluista. Näitä palveluita ovat esimerkiksi kunnan järjestämät tekniset palvelut kuten tiet ja vesi. Ominaista näille palveluille on, että ne ovat usein ilmaisia tai ne ovat kaikkien käytössä käytettävissä näennäishintaan, eikä niitä ole rajattu vain oman kunnan asukkaiden käytettäväksi. Näiden palveluiden tavoite on lisätä käyttäjiensä hyvinvointia ja toimia näin ennaltaehkäisevinä palveluina. (Möttönen 2010, 3,8.)

Kuluttajana kuntalainen voi päättää itsenäisesti, mitä kunnan palveluita hän haluaa käyttää. Kuntalaisen kuluttajarooli on monin tavoin samankaltainen kuin käyttäjärooli. Olennainen ero näissä kahdessa on, että kuluttajana kuntalaisella on enemmän vaihtoehtoja kuin käyttäjänä. Esimerkiksi töihin mennessään kuntalaisella ei ole yleensä muuta vaihtoehtoa, kuin käyttää kunnan ylläpitämiä liikenneväyliä. Vapaa-aikaansa kuntalainen kuluttaa kuitenkin oman mielensä mukaan. Hän voi mennä esimerkiksi lenkkeilylle, kirjastoon tai teatteriin. Kunnan tarjoamat palvelut eivät välttämättä korreloi kysynnän mukaan, eikä näin ole aina tarkoituksaan. Tavoitteena on tuottaa esimerkiksi sellaisia kulttuurillisia ja sivistyksellisiä palveluita, joita ei ole muuten markkinoilla tarpeeksi saatavilla. (Möttönen 2010, 9-10.)

Roolien erottelu paljastaa, että asiakkaan osallisuus eri kunnan toiminnoissa merkitsee monia eri asioita. Kuntalaiset ovat harvoin asiakkaina vain yhden roolin kautta. Asiakasta ei tule kuntapalveluissa nähdä pelkästään itsenäisiä valintoja tekevänä palvelun käyttäjänä, koska tällöin helposti muut ihmisten auttamis- ja tukimuodot voivat jäädä vähemmälle huomiolle. Kunnan ei ole tarkoitus tehdä asiakkaasta riippuvaista palveluista. Tavoitteena tulisi olla asiakaskuntalaisen omien voimavarojen vahvistaminen, jotta hänen riippuvuutensa palveluista vähenisi. (Möttönen 2010, 3, 6.)

Viimeisessä kuntalaisen roolissa kuntalainen kansalaisena tarkastellaan sitä, miten kuntalaisen tulisi toimia suhteessa kuntaan. Viidessä aikaisemmassa roolissa on yhdistävänä teemana ollut kysymys kuinka kunta palvelee kuntalaisia. On kuitenkin yhtä tärkeää kysyä, kuinka kuntalaiset voivat vaikuttaa kuntaan ja palvella näin omalta osaltaan kuntaa? (Möttönen 2010, 11.) Tutkimuksessani asiakkaan rooli kiinnittyy pääsääntöisesti kuntalaiseen ostajana. Varhaiskasvatuspalvelu on julkinen lakisääteinen palvelu, jonka tarvitseva kuntalainen ostaa kunnan näennäismarkkinoilta. Kuntalaisella ei ole yleensä mahdollisuutta valita, millaisessa muodossa (perhepäivähoito, päiväkotihoido) palvelu tuotetaan tai missä se tuotetaan, vaan näistä päättää viimekädessä viranomainen. Palvelua hakevalla kuntalaisella on oikeus esittää toiveita toteutuksen suhteen, mutta ei valtaa päättää. Julkisessa varhaiskasvatuksessa vanhemmilla on mahdollisuus jättää palvelu käyttämättä tai ostaa palvelu mahdollisuuksien mukaan yksityiseltä palveluntuottajalta. Kiinnitän osallisuuden ja yhteistuottamisen kautta kuntalaisen roolin ostajan lisäksi kuntalaiseen kansalaisena. Näen osallisuuden ja yhteistuottamisen kautta kuntalaisella olevan mahdollisuuden hyödyttää itseään, muita kuntalaisia sekä myös kuntaa ja tässä tutkimuksessa erityisesti varhaiskasvatuksessa olevia lapsia.

2.3 Osallisuus ja yhteistuottajuus julkisissa palveluissa

Tutkimuksessani käsittelen julkisten palveluiden asiakkaiden osallisuutta palveluiden kehittämisessä palveluntuottajan ja käyttäjän näkökulmista. Osallisuus ja osallistuminen julkisissa palveluissa voidaan ymmärtää hyvin monella eri tavalla. Tutkimuksessani osallisuus nähdään palveluiden kehittämisen näkökulmasta. 2015 voimaan tulleen kuntalain yhtenä lähtökohtana oli edellytysten luominen kunnan asukkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen toteutumiselle. Kuntalain (410/2015) 22 §:ssä on säädetty kunnan asukkaille ja palveluiden käyttäjille oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Vaikutusmahdollisuuksien tulisi olla monipuolisia ja vaikuttavia. Kohtaan on kirjattu vaikutusmahdollisuuksien edistys mahdollisuuksiksi perinteisten kuulemisten ja selvitysten lisäksi palveluiden käyttäjien valitseminen kunnan toimielimiin, palveluiden suunnittelu ja kehitys yhdessä käyttäjien kanssa ja asukkaiden, järjestöjen sekä muiden yhteisöjen oma-aloitteisen asioiden suunnittelun ja valmistelun tukeminen. Laki luo mahdollisuuden palvelualoitteen käyttöön, jossa kunnan ulkopuolinen taho voi tehdä aloitteen siitä, miten julkinen palvelu voitaisiin jatkossa tuottaa nykyistä laadukkaammin, tehokkaammin ja asiakasystävällisemmin. (Kuntaliitto 2015.)

Evers (1998) jakaa osallisuuden neljään eri tapaan, joilla asiakkaiden osallisuutta voidaan palveluissa vahvistaa. Ensimmäinen tavoista on epäsuoran poliittisen demokratian tapa, jossa kansalaiset nähdään äänestäjinä tai valittuina edustajina. Tässä keskustelussa osallisuus näyttäytyy palvelusektorin muokkaamisena koko yhteisön kiinnostusten mukaan valittujen edustajien kautta. Toinen Eversin jaottelemissa tavoista on osallistuva demokratia, jossa kansalaisten osallistuminen palveluiden kehittämiseen tapahtuu järjestöjen, kirkkojen, työväenliikkeiden sekä itse organisoituneiden ”self-help” ryhmien kautta. Valtiot ovat pyrkineet lisäämään kansalaisten osallisuutta tukemalla ryhmien perustamista esimerkiksi kouluissa ja vanhustenhuollossa. Kansalaisten ryhmä toimii edustajina suuremmalle ryhmälle. Tällöin osallisuus toimii tasapainona edustukselliselle demokratialle ja kansalaisten ääni nousee valtuutettujen sekä virkamiesten rinnalle. (emt, 43–44.)

Kolmantena kansalaisten osallisuuden vahvistamisen tapana julkisissa palveluissa Evers mainitsee kuluttajuuden. Tässä toimintatavassa tarkoituksena on tuoda palveluihin enemmän markkina-lähtöisiä järjestelyjä. Kansalaiset nähdään asiakkaina ja näille tarjotaan mahdollisuuksia valita itselleen sopiva palvelu monien palveluiden joukosta, esimerkiksi palvelusetelin avulla. Evers huomauttaa, että aikana, jolloin ihmiset ovat kiireisiä ja aikaa on vähän, palveluiden valintamahdollisuus tarjoaa nopean ratkaisun palveluiden yksilöllistämiseen, toisin kuin aikaa vievä aktiivinen osallistuminen ja sosiaalinen yhteistyö. Kuluttajuus ei vaadi kansalaisilta paljoa panostusta palveluiden tuottamiseen, mutta säilyttää valta-aseman virkamiesten ja kansalaisten välillä. (Evers 1998, 44–45.)

Neljäs ja viimeinen osallisuuden vahvistamisen tapa on osallistaa kansalaiset yhteistuottajina palveluiden kehittämiseen. Modernissa maailmassa jopa ongelmaryhmien jäsenet ovat tietoisia omista kansalaisoikeuksistaan ja arvostaan kansalaisena. Virkamiesten tulee ottaa kansalaisten kyvyt ja epäilykset huomioon yhteistyössä keskustellen, oppien ja neuvotellen, niin että molemmat osapuolet voivat kokea toisensa yhteistuottajiksi palvelussa. Yhteistuottajuus auttaa Eversin mukaan kaventamaan ammattilaisten ja kansalaisten välistä valta-aukkoa. (Evers 1998, 45–46.)

Tutkimukseni kiinnittyy Eversin osallisuuden kentällä yhteistuottajuuden ja yhteiskehittämisen keskusteluihin. Käytän tutkielmassani pääasiassa osallisuuden käsitettä, sillä kyseinen käsite on käytössä laajasti monissa kuntien, kaupunkien ja virastojen uudistamisissa. Esimerkiksi Helsingin kaupunki (Helsingin kaupunki 2017) on lanseerannut käyttöönsä uuden osallisuus- ja vuorovaikutusmallin asukkaiden ja kaupungin välille. Myös maakuntaliitoissa (Oma Häme 2017; Uu-

denmaan liitto 2017) ja kuntaliitossa (Kuntaliitto 2017) käytetään yleisemmin osallisuutta puhuttaessa kuntalaisten osallistamisesta palveluiden kehittämiseen yhteistuottajina. Yhteistuottamisen käsitettä ei käytännössä käytetä kuntien ja virastojen tasolla, vaikka osallisuuden sisältö näissä teksteissä vastaa monesti yhteistuottaminen käsitteen määrittelyjä. Tämän vuoksi koen luonnolliseksi käyttää itse osallisuuden käsitettä puhuakseni samaa kieltä julkisen sektorin organisaatioiden kanssa.

Yhteistuotannon katsotaan saaneen alkunsa 1970–1980 lukujen vaihteesta Elinor Ostromin ja hänen kollegojensa tutkimuksesta Indianan yliopistossa. Heidän kokemuseräinen tutkimuksensa koski rikosten ennaltaehkäisyä, jossa yhteistuotantoa käytettiin parantamaan yleistä turvallisuutta. Poliisilaitoksen tutkimuksiin ryhdyttiin, koska väitettiin yleisesti, että kansalaiset saisivat parempia ja tehokkaampia palveluita suurilta byrokraattisilta organisaatioilta täynnä asiantuntija virkamiehiä. Tutkimuksissa ei kuitenkaan saatu minkäänlaista todistetta tälle väittämälle. (Brandsen & Pestoff 2006, 495.) Yksinkertaisuudessaan, tutkijat osoittavat miten panostamalla poliisityöhön rahallisesti henkilöstön ja materiaalin muodossa saadaan tulokseksi objektiivisia (rikoslukujen väheneminen, pidätysten lisääntyminen) ja subjektiivisia (väestön yleisen luottamuksen lisääntyminen ja hyväksyntä poliisityölle) tuloksia. Lisäämällä yhteistuotannon kautta kansalaisten panos (aika, työ, tieto) poliisityön rinnalle esimerkiksi naapurustovahtien muodossa, saatiin niin objektiivisia että subjektiivisia tuloksia yhä kasvatettua. (Vamstad 2015, 16.)

Alun perin yhteistuotantokäsite julkisissa palveluissa rajoittui tarkoittamaan kansalaisten ja asiakasrajapinnassa olevan julkisen puolen edustajan esimerkiksi opettajan, katupoliisin ja sairaanhoitajan potentiaalista suhdetta. Yhteistuotanto käsitteenä käsitti vain julkisen palvelun ja yksityishenkilön väliset suhteet. Myöhemmin sen merkitystä on laajennettu käsittämään koko julkista puolta ja varsinkin palvelutuotantoja sekä myös kolmannen sektorin osallistumista julkiseen palvelutuotantoon. Tutkimuksissa huomattiin, että palvelutuotannon oli vaikeaa tuottaa onnistuneita palveluita ilman asiakkaiden osallistumista palvelun suunnitteluprosessiin toisin kuin hyödyke-tuotannon. (Pestoff 2015, 3.) Yhteistuotannolla on paljon hyviä seuraamuksia julkisessa palvelutuotannossa niin lyhyt- kuin pitkäaikaisesti. Tämä lähestymistapa tarjoaa mahdollisuuden parantaa palveluita vahvistuvalla kansalaismoraalilla, joka kiinnittää asiakkaat kuntaan muuttamalla heidät objektista subjektiksi. Samalla se turvaa julkisen arvon ja muuttaa käyttäjien asenteita parantaakseen palvelun laatua ja heidän mahdollisuuksia palvelun käyttämiseen. (Wiewiora, ym. 2016, 488.)

Yhteistuotannon julkisissa palveluissa voisi kuvailla olevan julkisen sektorin ja kansalaisten yrittäjästä ottaa paremmin hyöty toisistaan saavuttaakseen toimivia palveluita. Monesti yhteistuotannon määrittelyssä on ytimessä ajatus, jossa kansalaiset nähdään passiivisina tekijöinä ennen yhteistuotantoa. Asiakkaiden osallistamisessa julkisen palvelun kehittämiseen on monia hyviä puolia. Ensimmäiseksi palvelun käyttäjät ovat välttämättömiä, jotta palvelu todella saadaan toimimaan ja vastaamaan heidän vaatimuksiaan. Käyttäjät tietävät asioita, joita ammattilaiset eivät tiedä. He omaavat erilaisia taitoja ja kykyjä, jotka tekevät heistä potentiaalisen arvokkaan avun julkiselle organisaatiolle. Käyttäjät voivat edistää käyttämänsä julkisen palvelun arvoa ja luotettavuutta niin, että muut kansalaiset ovat halukkaampia työskentelemään näiden palveluiden kanssa ja hyväksyvät niille annetun rahoituksen. (Bovaird & Loeffler 2012, 1121–1122.)

Osallisuuskeskustelussa käsitettä yhteistuotanto käytetään monista eri näkökulmista. Bracci, Fugini ja Sicilia (2016, 7) ovat koonneet yhteen kirjassaan kansainvälisistä tutkimuksista erilaisia yhteistuotantoon liittyviä määritelmiä. He esittävät näiden perusteella edellytyksiä sille, mitä vaaditaan toiminnalta, jotta sitä voidaan kutsua yhteistuotannoksi. He ovat käyttäneet määrittelynsä tekemiseen Brudney ja Englandin (1983), Bovairdin (2007), Alfondin (2009), Pestoffin (2012), Ryanin (2012) sekä Brandsenin ja Honinghin (2015) pohdintoja yhteistuotannon käsitteestä.

Ensimmäisenä edellytyksenä on, että yhteistuotanto on kuntalaisille vapaaehtoista, eikä siitä makseta korvauksia. Osallistuminen ei saa sisältää pakkoa tai olla normatiivisesti säädeltyä. Tämä tarkoittaa, että palveluiden kehittämisessä ollakseen yhteistuotantoa, kuntalaisten tulee voida kokea, että heillä on mahdollisuus valita osallistuako vai eikö. Pakottaminen ei ole hyvän yhteistyön perusta. Yhteistuotanto vaatii vastavuoroisuutta ja vaihtoa palvelun suunnittelussa ja tuotannossa. (Bracci, ym. 2016, 7.)

Toisena yhteistuotannon edellytyksenä on käyttäjien aktiivinen osallistuminen kehittämiseen. Yhteistuottamista ei ole, jos käyttäjät ovat passiivisia. Kolmas edellytys liittyy toiminnan tarkoituksiperiin. Ollakseen yhteistuotantoa toiminnan tulee olla keskittynyt julkiseen arvontuottamiseen sen tulosten ja tuotosten kannalta. Tämä tarkoittaa, että yhteistuotannolla tulee aidosti olla tarkoituksiperät palveluiden parantamisessa sekä niiden arvontuottamisessa asiakkaille, eikä esimerkiksi organisaation julkisuuskuvan parantamisessa. (Bracci, ym. 2016, 7.)

Näiden lisäksi ollakseen yhteistuotantoa kehittämisen tulisi käsittää koko toimintatapojen prosessi suunnittelusta tuotantoon, eikä vain rajoittua jollekin tietylle alueelle. Se edellyttää mukana olevien osapuolten välistä keskinäistä riippuvuutta, oli kyse sitten resursseista ja tarjotusta tiedosta, tai vaikuttavuuden saavuttamisesta. Yhteistuotanto ei ole käyttäjien konsultointia, jolloin kun käyttäjiä on kuunneltu, niin virkamiehet ottavat ohjat ja tuottavat palvelun loppuun. Se on palvelun suunnittelemista, kehittämistä ja tuottamista yhdessä asiakkaiden kanssa tavalla, josta asiakkaita ei voi irrottaa erilliseksi osaksi, vaan heidän osallisuutensa tarvitaan onnistuneen palvelun tuottamiseksi. (Bracci, ym. 2016, 7.)

Jotta toiminta voitaisiin laskea yhteistuotannoksi, sen pitäisi olla myös mukautumiskykyinen, niin kuntalaisille, virkamiehille kuin kaikille mukana oleville osapuolille. Mukautumiskykynsä kautta yhteistuotannosta tulee uudenlainen tapa ajatella ja tuottaa julkisia palveluita. Sen pitäisi olla innovatiivinen ja kykenevä mukautumaan muuttuviin teknologioihin sekä tarpeisiin. Yhteistuotanto ei ole käyttäjille suoran rahan antamista tueksi, esimerkiksi yksilöidä heidän hoitonsa palvelusetelin avulla. Tämä tarkoittaa palvelun suunnittelun ja tuottamisen vastuun purkamista asiakkaille, ilman ylläpidettyjä yhteyksiä julkisiin ja yksityisiin osapuoliin. Yhteistuotannon ideana on kaikkien osapuolten tasapuolinen osallistuminen palvelun kehittämiseen. Viimeisenä edellytyksenä on yhteistuotannon tarkoitus edistää julkisten palvelujen kestävyyttä ja joustavuutta. Osallisuus saattaa tuoda uusia resursseja organisaation käyttöön ja löytää uusia tapoja tehdä vähemmällä enemmän. (Bracci, ym. 2016, 7.)

Osborne ja Strokosch (2013, 37–38) yhdistävät keskustelut yhteistuotannosta palveluiden johtamisen ja julkisen hallinnon näkökulmista tuottaen kolme yhteistuotannon tapaa, jotka ovat kuluttajuus (consumer co-production), osallistava yhteistuottajuus (participative co-production) ja kehittynyt yhteistuotanto (enhanced co-production). Kuluttajuuden lähtökohtana on, että palveluiden tuotanto ja kulutus ovat yhtäaikaaisesti tapahtuvia prosesseja. Asiakkaan sitoutuessa palvelutuotantoon prosessin aikana saadaan aikaiseksi vaikuttavampia lopputuloksia. Tarkoituksena on asiakkaan voimaannuttaminen. Kuluttajuuteen perustuva yhteistuotanto ei näe käyttäjiä yhteisöllisinä, eikä mahdollista vaikuttamista julkisten palveluiden strategiseen suunnitteluun, eikä huomio tulevien käyttäjien tarpeita.

Osallistavassa yhteistuottajuudessa asiakas nähdään julkisen hallinnon kautta. Se vaikuttaa olemassa olevien palvelujen muotoiluun ja suunnitteluun strategisella tasolla. Tarkoituksena onkin palveluiden laadun parantaminen erilaisten osallistumistapojen kautta, kuten konsultointi ja osallistuva suunnittelu. Sen perimmäinen tarkoitus on lisätä käyttäjien yleistä osallisuutta palveluiden suunnittelussa. Nämä kaksi yhteistuotannon muotoa ovat usein organisaatiossa päällekkäisiä. Ne keskittyvät muokkaamaan olemassa olevia julkisia hallintoja ja palvelujohtamista tarjotakseen kokonaisvaltaisemman käsityksen yhteistuotannosta. Ne molemmat tulevat esille, kun olemassa olevia julkisia palvelun tuotannon tapoja halutaan muokata tuottavammiksi ja tehokkaammiksi niin yksilön kuin yhteisön osalta. (Osborne & Strokosch 2013, 38–39.)

Kehittynyt yhteistuotanto yhdistää edellä olevat strategisen ja operationaalisen tason yhteistuotannon muodot. Sen tarkoitus ei ole muokata olemassa olevia palvelun rakenteita, vaan pikemminkin haastaa koko palvelun malli ja muokata sitä täydellisesti uudennlaiseksi tavaksi tuottaa palvelua. Kehittynyt yhteistuotanto vaatii aitoa kumppanuutta julkisen palvelun viranomaisten ja palvelun käyttäjien välillä, joka on perusteltu tiedon käyttämisellä palvelun muuttamiseksi. (Osborne & Strokosch 2013, 39–40.) Julkisten palveluiden asiakkaat ovat äärimmäisen tärkeiden ja merkityksellisten ideoiden lähde, koska he ensiksikin ovat julkisen sektorin ulkopuolella ja kokevat linjausten ja palveluiden kehittämisen suorat vaikutukset (Alves 2013, 672).

Julkisten palveluiden asiakkaat ovat osallisuudessa ja yhteistuottamisessa mukana erilaisissa rooleissa tuottamassa ja kehittämässä käyttämiään palveluita. Toiminnan tavoitteena on niin vahvistaa kuntalaisten osallisuutta kuin lisätä julkisten organisaatioiden avoimuutta. Lisäksi yhteistuottamisella ja osallisuudella on yhtenä tavoitteena vastata nykyisillä resursseilla kasvaviin palvelutarpeisiin vaihtoehtoisilla julkisen palvelun tuottamis- ja toimintatavoilla. (Bovaird & Loeffler 2012, 1121–1122.) Tässä tutkimuksessa osallisuus ja yhteistuottajuus ymmärretään toimintatapana, jossa tuotetaan julkisia palveluita yhdessä kansalaisten kanssa, näiden osallistuessa julkisten linjojen ja palveluiden suunnitteluun ja luomiseen (Tuurnas 2016; Pestoff 2006; Alves 2013).

Kaikista hyödyistä huolimatta osallisuudessa ja yhteistuotannossa on myös haasteita sekä vaikeuksia. Osallistumisen kautta kerätyn tiedon edustavuutta koko käyttäjäjoukosta on pidetty yhtenä ongelmana. Monesti esimerkiksi korkeasti koulutetut ja keskimääräistä parempituloiset osallistuvat muita aktiivisemmin. Ulkopuolelle jää tutkimuksissa tehtyjen havaintojen mukaan helpoimmin etniset vähemmistöt ja kiireiset yksinhuoltajat. Näiden ulkopuolelle jäävien mukaan saantiin

tulisi kuitenkin panostaa esimerkiksi selkokielisillä tiedotteilla tai yksinhuoltajia varten ajatellulla lapsiparkilla kunnan keskustelutilaisuuden yhteyteen. (Larjovuori, ym. 2012, 24.) Asiakkaiden osallistuminen palveluiden yhteistuottamiseen on täysin vapaaehtoista ja valinnanvaraista. Monet asiakkaat eivät kiinnostu yhteistuottamisesta, eikä heistä tule merkittäviä yhteistuottajia organisaation kanssa, koska he yksinkertaisesti keksivät parempaa käyttöä omalle ajallensa. (Lusch & Vargo 2009, 9.)

Osallistavan kehittämistoiminnan tulisi olla kiinteä osa organisaation kehittämistyötä ja toimintatapoja. Vaarana voi olla, että asiakkaiden osallisuudella ei ole varsinaista merkitystä itse kehittämisen tai palvelun ydintoiminnan kannalta. Tällöin osallisuus jää enemmän organisaation hyväksi tahdoksi, mutta asiakkaiden näkökulmasta se on ajan haaskausta. (Larjovuori, ym. 2012, 7.) On vaarana, että organisaatio joka ottaa asiakkaan tuottamaan kanssaan palveluita, saattaa helposti menettää laajan kokonaiskuvansa palvelutuotannosta. Asiakkailta ei koskaan voi olla samankaltaista näkyvyyttä organisaation toimintaan, kaikkiin sen tarjoamiin palveluihin ja näiden tuotantoon kuin mitä organisaation hallintovirkamiehillä on. Näin organisaatiolla on vaarana liiallinen pirstoutuminen ja palveluiden yksilöinti suuremman yleisön tarpeisiin nähden. (Wiewiora, ym. 2016, 488.)

Ongelmaksi saattaa muodostua myös vastuukysymykset palveluiden kehittämisessä ja järjestämisessä. Asiakkaiden osallistuessa palveluiden kehittämiseen, saattaa osapuolille olla epäselvää kuka on vastuussa lopullisesta tuotteesta. (Wiewiora, ym. 2016, 488.) Vastuunkanto saattaa vähentää organisaation edustajien halua kuunnella asiakkaiden ideoita ja ehdotuksia, koska lopullinen vastuu on organisaation edustajalla itsellään. Tämä ajaa omien mielikuvien mukaisiin varmoihiin, aikaisemmin toimiviin ja itse hyvinä pidettyihin ratkaisuihin, jotka eivät välttämättä vastaa kuntalaisten todellisia tarpeita. Vastuukysymyksissä voidaan myös pohtia sitä, ketä asiakkaat voivat pitää vastuussa huonosta palvelulaadusta, jos he ovat itse osana tuotantoprosessia (Vamstad 2012, 1176)?

Farr (2016, 659) on luokitellut yhteistuotannon laajan käsitteen määritelmän kolmeen eri tasoon, joilla sen voidaan nähdä toteutuvan julkisessa palveluntuotannossa edeten hallinnosta ruohonjuuritasolle. Ensimmäisellä tasolla yhteistuotantoa katsotaan julkisen hallinnon näkökulmasta, strategisella ja suunnitelmallisella tasolla. Tämä katselee yhteistuotantoa osallistavana elementtinä, jonka virkamiehet määrittävät milloin palvelun käyttäjät voivat osallistua palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Tämä sisältää toimintatapoja, kuten vanhempaintoimikunnat päiväkodeis-

sa ja kouluissa. Toimintatavat sisältävät strategista suunnittelua, kehittämistä ja yhdessä palveluiden käyttöönottoa sekä niiden yhteishoitamista.

Toisella tasolla yhteistuotanto nähdään palveluhallinnan näkökulmasta, palvelutasolla. Tämä taso havainnollistaa kuinka palveluun liittyvien säädösten seassa yhteistuotanto esiintyy palveluntarjoajien ja käyttäjien keskinäisessä kohtaamisessa. Tämä prosessi liitetään käyttäjän voimaantumiseen, jossa interaktiivinen kommunikointi ja neuvottelut tarpeista palveluntuottajan ja käyttäjän välillä esiintyy. Viimeisellä tasolla yhteistuotanto nähdään palvelukeskeisestä näkökulmasta, asiakkaan yksilötasolla. Näkökulmasta käsitteellistetään kuinka arvoa yhteistuotetaan palveluntuottajan ja asiakkaan molempien tuodessa resursseja yhdessä palvelujärjestelmään, asiakkaan tasolla. Tämä tarkoittaa, että asiakkaan täytyy käyttää omia resurssejaan palvelun järjestämisessä palveluntuottajan rinnalla. Tämän prosessin kautta arvoa yhteisluodaan, joka voi johtaa palvelutuloksiin asiakkaalle. Esimerkiksi terveydenhuollossa arvon yhteisluominen voi sisältää määrättyjen lääkkeiden ottamista tai elämäntyylin muuttamista päästäkseen tiettyyn tulokseen. Kansalainen käyttää erilaisia varoja, taitoja ja resursseja yhteisluodakseen arvoa organisaation kanssa itselleen. (Farr 2016, 659–660.)

Perinteinen ajattelumalli palvelusta ja sen tuottamisesta on kehittynyt palvelukeskeisen näkökulman kautta. Tästä näkökulmasta palvelu ei ole vain toimialan kuvaus, vaan se on prosessi, jonka kautta arvoa lisätään mihin tahansa palveluun tai tuotteeseen. Arvon yhteisluominen (Co-creation of value) tapahtuu palvelun osatekijöiden kautta yhteistuottamalla. Vaikka palvelulla itsellään ei olisi luontaista arvoa käyttäjälleen, niin tämä arvo yhteisluodaan asiakkaan ja palvelun tuottajan osallisuuden kautta. Vuorovaikutus asiakkaan palvelulle asettaman odotuksen ja todellisen palvelukokemuksen välillä on hetki, jossa arvo tuotetaan asiakkaalle. (Osborne, ym. 2016, 642.)

Tyypillisenä julkisen palvelun esimerkkinä, jossa arvon yhteisluominen on läsnä Osborne, Radnor & Strokosch (2016, 642) esittävät vanhainkodin. Siellä palvelun arvoa luodaan yhdessä vuorovaikutuksessa henkilökunnan ja asukkaiden kanssa. Tiedostetut ja tiedostamattomat asukkaiden odotukset palvelua kohtaan sekä asukkaiden persoonalliset ominaispiirteet, toimet ja puoliset luovat kokemuksen vanhainkodin asuinoloista yhtä tärkeänä osana kuin mitä henkilökunnan toimet. Vanhainkodin asukkaiden kokemus ja saama palvelusuorite on tämän vuorovaikutuksen takia jatkuvassa luomisprosessissa.

Kuluttajana kansalaisella on markkina-ajattelun mukaisesti mahdollisuus vaikuttaa saamaansa palveluun äänestämällä jaloillaan ja vaihtamalla palvelua tai jättää se käyttämättä. Julkisten palveluiden luonteen vuoksi palvelun vaihtaminen tai käyttämättä jättäminen ei välttämättä ole mahdollinen tai toivottu lopputulos, olisikin olennaista, että asiakas pystyisi vaikuttamaan palveluun. Tämä on muuttanut tulkintaa asiakkaan käsitteestä viime vuosina. Palvelulogiikka (service-dominant logic) on julkisten palveluiden uudenaisten tuotantotapoihin liittyvien keskusteluiden ytimessä. (Tuurnas, ym. 2016, 116.)

Palvelulogiikan malli lähtee oletuksesta, että myyjän ja ostajan välisen vaihtokaupan kohteena on aina palvelu. Se tuo esille uudenlaisen näkökulman arvonluontiin. Siinä arvo syntyy tuotetta tai palvelua käytettäessä. Yritys ei yksin tuota arvoa, vaan arvo syntyy yhteistyössä yrityksen, verkoston jäsenten ja asiakkaan kesken. Asiakkaan rooli on aktiivinen ja hän on mukana tuottamassa arvoa. Asiakkaalle jää lopullinen tehtävä määrittää mitä arvo on. (Virtanen & Stenvall 2014, 95–98; Grönroos 2008, 301.)

Grönroos (2008, 306–308) kritisoi yrityksen arvonluojan roolia. Hänen mukaan arvon luojana on aina asiakas, ei yritys. Yrityksen roolina on olla yhteistyökumppani tai vaikuttaja asiakkaan arvonluontiprosessissa. Palvelun kokemiseen ja arvon muodostumiseen vaikuttavat kaikki ne toimijat (esimerkiksi palvelua suosittelevat ystävät, muut palveluntarjoajat ja asiakkaat, palvelun kuluttamiseen osallistuvat perheenjäsenet), jotka liittyvät asiakkaaseen ja kyseessä olevaan palveluun.

Palvelulogiikan näkökulma haastaa yrityksiä uudistamaan näkemyksiään ja toimintatapojaan. Rooli palvelun arvon luojasta ja tuottajasta on siirtynyt yritykseltä asiakkaalle. Yrityksen ei enää ajatella kykenevän yksin määrittelemään arvoa sekä luomaan ja jakamaan sitä. Ottamalla omakseen palvelulogiikan yritykset mahdollistavat osallistumisensa asiakkaiden arvonluontiprosessiin ja jopa aktiivisesti vaikuttamaan arvon täyttymiseen. (Grönroos 2008, 306–310.) Virtanen ja Stenvall (2014, 96) näkevät palvelulogiikassa monia eri mahdollisuuksia julkisissa palveluissa terveydenhuollosta aina kuljetuspalveluihin. Tämän vuoksi he esittävätkin, että tulevaisuudessa palvelulogiikka integroidaan osaksi julkista palvelutuotantoa. Bovaird (2007, 856) kuitenkin huomauttaa, ettei yhteistuotantoa saisi pitää julkisen palvelutuotannon ja hallinnon ihmeläkkänä, joka korjaisi kaikki ongelmat.

Yhteistuotannon prosessi ei ole pelkästään arvon luomista asiakkaalle, vaan siihen sekoittuu aina subjektiiviset tarpeet ja tunneperäiset motivaatiotekijät. Jokainen osapuoli tuo omia subjektiivisia kokemuksiaan ja odotuksiaan palvelua kohden. Näiden subjektiivisten tunneperäisten kokemusten takia yhteistuottamisen prosessi saattaa saastua, niin että tuloksena ei ole yhteisen arvon luominen, vaan aivan jotain muuta. Tätä kutsutaan tutkimuksissa yhteistuotannon pimeäksi puoleksi. Esimerkkinä yhteistuotannon pimeästä puolesta on tilanne, jossa Yhdysvalloissa helmikuussa 2012 vapaaehtoinen naapurustovahti ampui nuoren mustan miehen. Yhteistuottajan ominaisuudessa hän toi rasistiset ennako-oletukset yleisen turvallisuuden palveluun, joka johti kuolettaviin seurauksiin. (Williams, ym. 2015, 708–710.)

2.4 Osallisuuden ja yhteistuottamisen käytäntöjä varhaiskasvatuksessa

Osallisuus ja palvelun yhteistuottaminen näyttäytyvät Pestoffin tutkimuksen mukaan varhaiskasvatuksen käytännöissä neljästä eri näkökulmasta. Tutkimuksessaan hän vertasi kahdeksan eri Euroopan maan päivähoidon tapoja osallistaa vanhempia palveluun ja sen yhteistuottamiseen. Hänen havaitsemat neljä eri osallistamistapaa ovat taloudellinen, poliittinen, pedagoginen ja sosiaalinen osallistaminen. Taloudellinen osallisuus varhaiskasvatuspalvelussa pitää sisällään esimerkiksi rahalliset maksut, muut lahjoitukset sekä vanhempien ajalliset panostukset. (Pestoff 2006, 511.) Suomessa tämä näkökulma osallisuuteen varhaiskasvatuksessa näyttäytyy vahvimmin päivähoitomaksujen osalta. Tämä ei varhaiskasvatuksen näkökulmasta ole kovinkaan vahva osallisuuden muoto. Vanhempien ajalliseen panostukseen Pestoff esittää esimerkin Ranskan, Saksan ja Ruotsin varhaiskasvatuksessa, joissa vanhempien ajallinen osallisuus yhdistetään normaalisti päivähoitopalveluiden hoitoon ja hallintaan.

Poliittinen osallisuus ja yhteistuottaminen varhaiskasvatuksessa voi näyttäytyä epäsuorassa, edustuksellisessa tai korporatistisessa muodossa toimialakohtaisissa kunnallisissa päätöksentekokoelimiin tai se voi osallistaa vanhempia suoraan päätöksentekokoelimiin päiväkotikohtaisesti tai palvelun tuotannon tasolla. Poliittinen osallisuus ja yhteistuottaminen voi toteutua palvelun tuotannon tasolla muutaman vanhempien joukosta edustajaksi valitun vanhemman muodostaman vanhempaintoimikunnan kautta. Monissa valtioissa nämä toimikunnat ovat laissa säädettyjä. Pestoffin tutkimuksen mukaan vanhempaintoimikuntien hyödyntäminen jää monesti konsultaation tasolle ilman, että heitä osallistettaisiin todelliseen päätöksen tekoon. (Pestoff 2006, 512.)

Vanhempien pedagoginen osallisuus ja yhteistuottaminen on yhtä aikaa luonnollinen ja kiistelty ilmiö. Vanhemmat ja koti ovat luonnollinen osa lapsen kasvua ja kehitystä, joka puolesta puolustaa vanhempien aktiivisempaa osallistamista varhaiskasvatustalouteen. He eivät kuitenkaan ole koulutuksen saaneita asiantuntijoita. Asiantuntijoiden on vaikeampaa päästää amatöörikäyttäjiä osaksi palveluiden tuotantoa. Mitä enemmän asiantuntijuutta palvelun tuottaminen tarvitsee, sitä vaikeampi heidän on hyväksyä yhteistuottamista palvelussaan (Vamstad 2012, 1177). Pestoff (2006) huomauttaa, että on olemassa todella vähän esimerkkejä vanhempien systemaattisesta osallistamisesta pedagogisesta näkökulmasta päivähoitopalveluihin. Pikemminkin vanhemmat täydentävät henkilökuntaa puuttuvilta osilta. Yksi tällainen esimerkki on Pestoffiin mukaan isien osallisuus varhaiskasvatuksessa naisvaltaisella alalla. (emt. 512.)

Sosiaalista osallistumista ja yhteistuottamista esiintyy varhaiskasvatuksessa monissa muodoissa. Vanhempien säännölliset kokoontumiset, voivat vahvistaa vanhempien yhteisen verkon syntymistä. Camillerin, Leeson ja Risson (1985) tutkimusta tulkiten Alford (2002, 46) mainitsee, että asiakkaita motivoi vahvasti yhteistuottamaan halu tuntea kuuluvansa osaksi tiettyä yhteisöä. Sosiaalisessa yhteistuottamisessa vanhempia voi osallistaa esimerkiksi joulu- ja kevätjuhlien järjestämiseen. Nämä juhlat monesti rajoitetaan vain lasten, vanhempien ja henkilökunnan juhliksi. Laajentamalla varhaiskasvatuksen kausiuhlat koskettamaan koko naapurustoa, jossa päiväkotijoukko sijaitsee, olisi Pestoffin mukaan mahdollista tukea vanhempien integroitumista asuinalueelleen ja tukea sosiaalista elämää naapurustossa. (Pestoff 2006, 513.)

Vanhempien osallisuuden astetta ja toteutumista julkisissa palveluissa voidaan lähestyä niin sanottujen päätösvaltatikapuiden avulla. Seija Järvi (2006, 5-6) on soveltanut tanskalaisen Monica C. Madsenin lasten ja nuorten osallisuuden toteutumisen tarkasteluun kehittämiä päätösvaltatikapuita kuvailemaan vanhempien osallisuutta varhaiskasvatuksen kehittämisessä. Ensimmäinen kohta on manipuloitu osanotto, jossa ammattilaiset ja päättäjät käyttävät vanhempia hyväkseen edistääkseen omia käsityksiään lasten ja perheiden eduista sekä tarpeista. Tämä tarkoittaa sitä, että puhutaan vanhempien ja lasten edun nimistä ilman perheeltä itseltä sitä kysymättä. Toinen tikapuu askelma on koristeellinen osanotto, jossa vanhemmat otetaan mukaan passiivisiksi osallistujiksi ja koristeiksi täydentämään viranomaispuhetta. Kolmas askelma symbolisessa mukanaolossa vanhemmat saavat jo puheenvuoron, mutta vain näennäisesti. Perimmäisenä tarkoituksena on antaa organisaatiosta perheystävällinen kuva, ei perheiden intressien ajaminen.

Määrätty tai ilmoitettu osanotto toimii tikapuiden neljäntenä askelmana. Siinä vanhempia jo kutsutaan mukaan päätöksentekoon ja kehittämiseen, mutta vain tietyistä syistä ja tietyin ehdoin. Kun vanhemmat ovat ymmärtäneet osallistumisensa syyn, he saavat itse päättää haluavatko olla mukana vai eivät. Konsultoiva ja ilmoitettu osanotto kysyy vanhempien tarpeita, kokemuksia ja kehittämisehdotuksia ja antaa heille mahdollisuuden esittää kommentteja projektin kuluessa. Vastuussa kehittämisestä ovat varhaiskasvatuksen työntekijät ja kehittäminen on yleensä projektituonteista, kuten varhaiskasvatussuunnitelman päivittäminen. (Järvi 2006, 5.)

Päätösvaltaisessa osanotossa vanhemmilla on vaikutusvaltaa varhaiskasvatuksen toteuttamiseen lapsi-, yksilö-, ja kuntatasolla. Aloitteen tekevässä osanotossa vanhemmat suunnittelevat ja organisoivat omaa osallistumistaan varhaiskasvatustalveluissa. Näistä esimerkkejä ovat vertaisryhmät. Viimeisenä tikapuun askelmana on kasvatuskumppanuuden mukainen osallisuus, jossa vanhemmat ovat mukana toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa, sekä organisaatio toimii vahvistakseen vanhempien vertaistoimintaa. Tässä ovat mukana linjaavat strategiat, avoimet dialogit ja varhaiskasvatussuunnitelma, joka todentuu käytännössä. (Järvi 2006, 6.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Aineistojen keruu ja esittely

3.1.1 Palveluhallinnon aineisto

Tutkimuksen empiriaosuus koostuu kahdesta eri aineistosta, joilla on pyritty selvittämään palveluntuottajien ja palvelua käyttävien vanhempien käsityksiä osallisuudesta Lopen kunnan varhaiskasvatuspalvelussa. Palveluntuottajien aineiston keräsin teemahaastattelun avulla. Päädyin tähän, koska halusin saada mahdollisimman laajan ja monipuolisen aineiston pieneltä haastateltavien joukolta. Haastattelu tuottaa merkittävästi enemmän analysoitavaa materiaalia, kuin kyselylomake. Ihmisten on helpompi kertoa puhumalla laajemmin mielipiteensä ja tuoda esiin ajatuksensa käsiteltävästä asiasta, kuin kirjoittamalla. Kyselytutkimuksella kysymykset olisivat rajautuneet tietyiksi kysymyksiksi, eikä lisäkysymyksiä olisi ollut mahdollista esittää kiinnostusta herättävistä aiheista. Tämä ei olisi ollut otannan pienuuden kannalta mieluisaa. Haastattelu mahdollisti vastaajien tarkoituksien syventämisen keskustelun avulla. Kaikki haastattelussa läpikäytyt asiat eivät kuitenkaan ole tarpeellisia tutkimuksen kannalta. Haastattelun huonona puolena voidaan pitää sen tuottamaa epärelevanttia materiaalia, josta on työlästä tutkijalle erotella tutkimuksen kannalta tarpeelliset tiedot. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 35–36.)

Erilaiset tutkimushaastattelut eroavat toisistaan lähinnä strukturointiasteen perusteella eli kuinka valmiiksi haastattelun kysymykset ja vastaukset on laadittu. Haastattelumuodoille ei ole olemassa mitään lukkoon lyötyä määritelmää, vaan ne muotoutuvat kunkin tutkimuksen ja tarpeen mukaisesti. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumuoto, jossa haastattelu kohdennetaan ennalta valittuihin keskusteluteemoihin. Luonteeltaan se on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tämän tarkoitus on tuoda mahdollisimman paljon haastateltavan ääntä kuuluviin. Erona muihin puoli strukturoituihin haastattelumuotoihin, teemahaastattelussa keskusteluteemat ovat kaikille haastateltaville samat, kun taas muissa kysymykset ja kysymysten muodot voivat olla jo ennalta päätettyjä. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 46–48.)

Teemahaastattelurunko muodostui ennalta perehdytyn kirjallisuuden sekä asetetun tutkimuskysymyksen pohjalta. Teemojen alle hahmottelin muutaman avustavan kysymyksen selventämään teema-alueen tarkoitusta. Kysymykset eivät olleet tarkoitettu sellaisinaan kysyttäviksi, eivätkä olleet välttämättömiä esittää haastattelun aikana. Teema-alueiden olisi hyvä olla väljiä, jotta tutkittavan ilmiön monimuotoisuus tulisi mahdollisimman hyvin esille haastatteluissa. Teemojen sisällä haastattelija voi syventää keskustelua. Teema-alueiden järjestystä ei tarvitse noudattaa orjallisesti. Ideana on, että teemat käydään läpi siinä järjestyksessä, kuin ne haastattelutilanteessa ovat luontevimmat. Haastateltavan aloittaessa keskustelun jostain myöhemmäksi sijoitetusta teemasta, on hyvä, että haastattelija käyttää tilaisuuden hyväkseen ja käy läpi kyseisen teeman. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 66–67, 104.) Haastattelut eivät edenneet täysin rungon mukaisessa järjestyksessä, vaan pyrin keskustelun aiheeseen liittyen myötäilemään haastateltavien ajatuksen juoksua ja tekemällä tarkentavia kysymyksiä keskustelun aiheeseen liittyen, vaikka ne eivät liittyneetkään käsillä olevaan teemaan. Haastateltaville ei ollut haastattelurunkoa ennalta käytettävissä.

Haastattelin tutkimustani varten Lopen kunnan varhaiskasvatuksen palveluntuottajien ja hallinnon edustajia. Kunnan pienuudesta johtuen haastateltavien määrä on pieni. Haastatteluja tehtiin yhteensä kolme ja niiden pituudet vaihtelivat 35 minuutista melkein kahteen tuntiin. Varhaiskasvatus valitsi kolmen päiväkodin johtajan joukosta yhden haastateltavan, joka edusti koko varhaiskasvatusta. Kyseinen päiväkodin johtaja on tehnyt pitkän uran Lopen kunnan varhaiskasvatuksessa ja toiminut varhaiskasvatuksen päällikön viransijaisena ennen nykyistä päällikköä. Uskon siis hänen tietävän hyvin, mistä varhaiskasvatuksen osallisuudesta Lopen kunnassa on kyse. Muut haastateltavat olivat päätöskehjussa seuraavana ylöspäin mentäessä sivistysjohtaja sekä kunnanjohtaja. Näin koko Lopen kunnan hallintoketju tuli katettua haastatteluilla ja haastattelusta saadusta aineistosta saa hyvän kuvan miten hallinnon eri tasot osallisuuden näkevät. Haastateltavien vähäisyydestä huolimatta koen hallinnon haastatteluiden edustavan hyvin Lopen kunnan varhaiskasvatuksen hallinnollista ketjua päiväkodin johtajasta kunnanjohtajaan.

Haastateltavien koulutustaustat eroavat toisistaan ja minusta vastaukset ovat oman koulutustautansa edustajien vastauksia. Vastaajina oli peruskoulutuksiltaan lastentarhanopettaja, luokanopettaja sekä hallintotieteen maisteri. Myös työympäristö ja päivittäiset haasteet työpaikalla ovat selittäviä tekijöitä vastauksien eroavaisuuksiin. Päiväkodin johtaja työskentelee asiakasrajapinnassa, kun taas mitä ylemmäs organisaatiohierarkiassa mennään, sitä kauempana asiakasrajapinnasta ollaan. Vastauksista oli löydettävissä paljon samankaltaisuuksia keskenään. Suurin vaiku-

tus koulutustaustalla ja työympäristöllä oli siinä, miten vastaajat painottivat eri osallisuudentapojen merkitystä ja tärkeyttä vastauksissaan.

3.1.2 Vanhempien aineisto

Vanhempien kysely teetettiin Internet-pohjaisella verkkokyselyllä Enuvo GmbH:n Kyselynetti-palvelussa. Kysely saatiin Lopen varhaiskasvatuksen asiakkaille vastattavaksi Lopen kunnan epävirallisten Facebook-sivujen sekä myös päiväkotien vanhempaintoimikuntien omien tiedonvälityskanavien kautta. Kysely oli avoimena 16.6.–16.7.2017. Kiinnostuneelle vastaajalle oli mahdollista avata linkki, joka vei kyselyn etusivulle. Etusivulla oli tarkempi selvitys tutkimuksen tarkoituksesta sekä taustoista. Kyselyäni voisi pitää eräänlaisena informoituna kyselynä. Informoidussa kyselyssä tutkija selvittää vastaajilleen henkilökohtaisesti mitä on tekemässä ja mikä on tutkimuksen tarkoitus. Vastaajat täyttävät lomakkeen itsenäisesti ja palauttavat sovitulla tavalla. (Uusitalo 1991, 91.)

Varhaiskasvatuksenpalveluhallinnon haastattelut toteutin ennen vanhempien kyselylomakkeen julkaisemista. Toimin näin, koska en halunnut vanhempien kyselylomakkeen vaikuttavan haastateltavien vastauksiin, esimerkiksi yhteydenottojen muodossa. Haastateltavat olivat tietoisia haastateltavaksi lupautuessaan, että vanhemmille tehdään aiheesta vastaavan sisältöinen kysely sähköisesti. Vanhempien osalta päädyin lomakekyselyyn, koska uskoin tavoittavani näin paremmin niitä vanhempia, jotka eivät osallistuisi esimerkiksi ryhmähaastatteluihin tai ovat muuten kiireisiä osallistumaan. Tutkiessani osallisuutta toivoin tavoittavani kyselyllä mahdollisimman hyvin niitä vanhempia, joita osallistuminen ei kiinnosta tai siihen ei ole aikaa. Tutkimusotantaan kuuluvat henkilöt elävät niin kutsuttuja ”ruuhkavuosia” ja käytössä oleva aika on monilla vähissä, joten kyselyn täyttäminen ja pikainen palauttaminen internetin välityksellä siihen aikaan kuin itse haluaa, mahdollistaa monille kyselyyn vastaamisen.

Kyselylomake oli luonteeltaan laadullinen, missä oli useita avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymysten etu on se, että niillä on mahdollista saada vastaajien mielipide perusteellisemmin esille (Valli 2015, 106). Lomakkeen lopussa oli avoin ruutu, johon sai vastata halutessaan ja täydentää antamiaan vastauksia. Moni vastaaja halusi täydentää vastauksiaan ja kertoa omia kokemuksiaan kyseisessä kentässä. Lomakkeen rakentamiseen käytin teemahaastatteluihin luomaani runkoa. Tämän avulla pyrin siihen, että vanhempien kyselyssä tuli käytyä mahdollisimman hyvin läpi

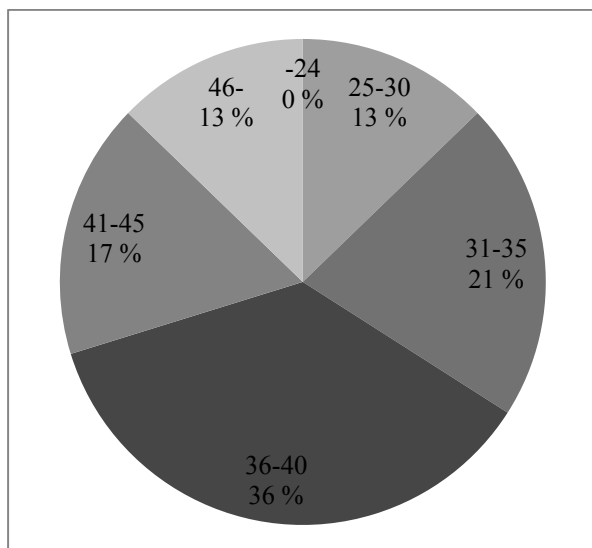
amat asiat, kuin mitä hallinnon edustajien kanssa oli käyty haastatteluissa. Tarkoitus oli saada näiden kahden aineiston sisällöt vastaamaan toisiaan mahdollisimman hyvin.

Kyselylomakkeessa oli avointen kysymysten lisäksi väittämiä Likertin asteikon muodossa. Käytin viisiportaista asteikkoa, jossa oli lisäksi valittavana erikseen ”en osaa sanoa” -vaihtoehto. Pyysin vastaajia myös arvioimaan osallistamisen tärkeyttä ja vaikuttavuuden onnistumista 0-100 asteikolla. Näiden perässä oli vastaajilla mahdollisuus kommentoida sanallisesti antamaansa arviota. Likertin asteikko sopii hyvin käyttäytymisen, asenteiden, ja mielipiteiden mittaamiseen. Sen yhtenä heikkoutena pidetään sitä, että vastaajat jättävät monesti asteikon ääripäät käyttämättä ja tyytyvät vastaamaan ”melkein samaa mieltä” tai ”melkein eri mieltä”. Tähän suositellaankin pienissä aineistoissa tutkijaa yhdistämään luokkia keskenään. (Valli 2015, 98–100.) Väittämien tarkoitus oli tuoda selvemmin esiin vastaajien mielipiteitä ja asenteita osallisuuden toimivuudesta ja siitä, kuinka tärkeänä he osallisuutta pitivät eri kohdissa. Väittämien tarkoitus oli tukea avointen kysymysten analysointia sekä tulkitsemista, eikä niitä ollut tämän vuoksi tarkoitus analysoida tarkemmin.

Lomaketta testasin muutamalla tuntemallani vanhemmalla, jotka käyttävät tai ovat käyttäneet varhaiskasvatuspalveluja. He eivät kuulu otantaani, sillä he eivät ole Lopen kunnan varhaiskasvatuspalveluiden asiakkaita. Parantelin lomaketta testaajien kommenttien, ehdotusten ja vastausten perusteella. Pidin auki mahdollisuutta, että tarvittaessa suoritan ryhmähaastattelut vanhemmille, jos aineisto ei ole tarpeeksi monipuolinen. Tämä ei ollut tarpeen saamani aineiston perusteella. Olen tyytyväinen kyselylomakkeen tuottamaan aineistoon, sillä vastauksissa esiintyi tarvittavat asiat ja paljon muutakin tarjoten vastinparin hallinnon edustajien haastatteluille. Vanhemmat olivat osanneet vastata kysymyksiin, eikä vastauksissa esiintynyt kysymysten vääринymmärrystä merkittävästi.

Vastauksia vanhempien kyselyyn tuli yhteensä 47 kappaletta, joista miehiä oli 4 ja naisia 43 kappaletta. Osallistujien iät on kuvattu seuraavassa kuviossa. Suurin joukko osallistujista oli iältään 36–40 ikävuoden välillä. Vähemmän osallistujia löytyi alle 30-vuotiaista. Päivähoitoalueiden kesken vastanneiden määrä jakautui hyvin tasaisesti. Tieteellisissä tutkimuksissa otannalla pyritään tilastolliseen edustavuuteen. Tällöin saatu otos edustaa perusjoukkoa, kun siinä on samoja ominaisuuksia samassa suhteessa kuin perusjoukossa. Täydellistä vastaavuutta on mahdollton saada, mutta tämän ei koeta romuttavan koko tutkimusta. (Uusikylä 2001, 72–73.) Laadullisessa tutkimuksessa tehtävät tulkinnot eivät vaadi samankaltaista vastaavuutta kuin määrälliset

tutkimukset. Vastaajia vanhempien kyselyyn oli 19 % Lopen varhaiskasvatuksen käyttäjistä eli lähes viidennes. Vastauksista on mahdollista luoda yhtenäisiä päätelmiä, sillä samat aihe sisällöt toistuivat useassa kohdassa.



Kuvio 1: Vastaajien ikäjakauma

Tavallisimpana lomaketutkimuksen haittapuolena on, ettei sitä pidetä kovin syvällisenä ja tutkimuksia pidetään teoreettisesti vaatimattomina. Yksi suurimmista huonoista puolista on se, ettei tutkija voi olla varma, kuinka tosissaan vastaaja on ottanut tutkimuksen kysymykset, eikä vastausten tarkentaminen ole mahdollista. Tutkija ei myöskään voi olla varma, kuinka selvillä vastaajat on tutkitusta alueesta tai ymmärtävät mitä lomakkeessa kysytään. (Hirsijärvi, ym. 2009, 195.) Lomakekyselyssä vastaaja voi vääristellä antamiaan tietoja helpommin kuin haastattelussa. Tutkija ei koskaan voi olla varma, kuka lomakkeen on täyttänyt. Vääristelyä pidetään kuitenkin suhteellisen harvinaisena. (Valli 2015, 88.)

Lomakkeen hyviä puolia ja luotettavuutta parantaa se, että kysymykset on esitetty jokaiselle vastaajalle samalla tavalla ja ettei tutkija ole itse vaikuttamassa läsnäolollaan tai olemuksellaan vastauksiin. Vastaajalla on mahdollisuus valita itse sopivin ajankohta vastaamiseen, jolloin hän saa vastata lomakkeeseen rauhassa ja itse valitsemassaan ympäristössä. (Valli 2015, 89.) Monet negatiiviset asiat ovat useimmille ihmisille helpompi kertoa kasvottomasti lomakkeella, kuin kasvokkain tuntemattomalle ihmiselle.

Tutkimuksessa käytetään kahta eri aineistoa, jotka on kerätty edellä esiteltujen teemahaastattelun ja lomakekyselyn tutkimusmenetelmiä apuna käyttäen. Näin ollen tutkimuksessa voidaan katsoa

käytettävän aineistotriangulaatiota. Triangulaatio on erilaisten aineistojen, teorioiden ja menetelmien käyttöä samassa tutkimuksessa, jolla yleensä pyritään tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseen. Triangulaatio voidaan jakaa Denzin (1970) mukaan neljään eri tyyppiin metodi-, tutkija-, teoria- ja aineistotriangulaatioon (Hirsijärvi, ym. 2009, 233). Aineistotriangulaatiosta puhutaan silloin, kun yhdessä tutkimuksessa yhdistellään erilaisia aineistoja. (Eskola & Suoranta 2003, 68–69.) Tässä tutkimuksessa kahdella eri laadullisella aineistolla ei ole ensisijaisesti pyritty tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseen, vaan tarkoitus on ollut kerätä yhteistuotantokäsitteen ajattelun mukaisesti ajatuksia palvelutuotannon molemmilta puolilta luoden kokonaiskuvan tutkittavasta ilmiöstä.

3.2 Aineistoanalyysi ja tulkinta

Tutkimuksessani käytän kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen keinoja analysoimaan aineistoa ja vastaamaan tutkimuskysymykseen. Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen ja kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Todellista elämää ei ymmärretä yksittäisenä havainnoitavana asiana, vaan sitä pidetään moninaisena, jossa tapahtumat muotoutuvat toinen toisistaan. Laadullisessa tutkimuksessa voi löytää monensuuntaisia suhteita tutkimuskohteiden väliltä. Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 161) esittävätkin, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoitus on löytää ja paljastaa tosiasioita, eikä todentaa jo olemassa olevia väittämiä.

Sisällönanalyysi on yksi käytetyimmistä laadullisen tutkimuksen analyysitavoista ja sitä voidaan sanoa eräänlaiseksi perusmenetelmäksi. Sillä voidaan analysoida erilaisia aineistoja lehtileikkeistä haastatteluihin systemaattisesti ja objektiivisesti. Käytännössä sisällönanalyysin kohteeksi käymiltei mikä tahansa aineisto, joka on mahdollista saattaa kirjoitettuun muotoon. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa kadottamatta sen sisältämää tietoa. Analyysin avulla aineisto järjestetään johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 103.)

Sisällönanalyysissa käytetään usein jakoa induktiivisesta eli aineistolähtöisestä ja deduktiivisesta eli teorialähtöisestä analyysistä. Tämä jako perustuu tulkintaan tutkimuksessa käytetystä päättelylogiikasta. Induktiivisessa mennään yksittäistapauksista yleiseen ja deduktiivisessa yleisestä yksittäiseen. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 95) huomauttavat, että jaottelusta uupuu kolmas tieteelli-

sen päättelyn logiikka eli abduktiivinen päättely. Abduktiivisen päättelyn mukaan teorian muodostus on mahdollista, kun havaintojen tekoon liittyy jokin johtoajatus tai johtolanka. Valitsin käyttämäkseni analyysitavaksi aineistolähtöisen sisällönanalyysin tarkoituksenani tuoda analyysissä mahdollisimman hyvin esille vastaajien omat näkemykset osallisuudesta. En kuitenkaan käytä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä täysin puhtaasti.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteet ja analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaan. Perustavanlaatuisena ajatuksena on, etteivät nämä ole ennalta sovittuja tai harkittuja. Tarkoituksena on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Aikaisemmilla teorioilla, havainnoilla tai tiedoilla ei pitäisi olla merkitystä analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kannalta, koska analyysi tulisi tehdä täysin aineistolähtöisesti. Teoriaohjaavassa analyysissä käsitteet tuodaan valmiina ilmiöstä jo ”tiedettynä”. Teoriaohjaava analyysi etenee aineistolähtöisen analyysin tavoin aineiston ehdoilla. Ero löytyy siitä, miten abstrahoinnissa teoreettiset käsitteet liitetään empiirisen aineistoon. Teoriaohjaavassa analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta ne eivät suoraan pohjaudu teoriaan tai teoria voi toimia apuna analyysin etenemisessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–97, 108, 117.) Se on ikään kuin aineistolähtöisen ja teorialähtöisen analyysitapojen välimuoto, jossa teorian ohjaava vaikutus on hyvin eriasteista tutkimuksesta riippuen. Analyysi aloitetaan aineistolähtöisesti, mutta analyysin edetessä tutkija tukeutuu teoriaan sopivaksi katsomassaan vaiheessa. (Tuomi 2009, 129.)

Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineiston analysointi perustuu jo aikaisempaan viitekehyyseen. Se nojaa johonkin tiettyyn teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajatteluun. Tämä voi olla joko teoria tai käsitejärjestelmä. Tutkittava ilmiö määritellään siis jo jokin tunnetun mukaisesti. Teorialähtöistä analyysiä käytetään useimmiten, jos halutaan testata aikaisempaa teoriaa tai käsitejärjestelmää uudessa kontekstissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97–98, 113.)

Aineistolähtöisessä ja teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä aineiston hankinta on vapaata suhteessa teorialähtöiseen, jossa on jo valmiina tieto tutkittavasta ilmiöstä. Tieto sanelee miten aineisto hankitaan ja järjestellään sekä miten tutkittava ilmiö käsitteenä määritellään. Tutkimustulokset saattavat olla teorialähtöisessä ja teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä hyvin toistensa kaltaisia, kun taas aineistolähtöinen analyysi voi erota suuresti näiden kahden analyysin lopputuloksista. Keskeistä on se, poimiiko tutkija alkuperäisestä aineistosta asioita tai ilmauksia jonkin tietyn teorian mukaisesti, vai lähestyykö hän aineistoa sen omilla ehdoilla ja analyysin edetessä tuo mukaan sopivaksi katsomansa teorian. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 117.)

Tutkimukseni aineistolähtöinen sisällönanalyysi on edennyt pitkälti Milesin ja Hubermanin (1994) määrittelemän karkean kolmivaiheisen prosessin mukaisesti. Nämä vaiheet ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109.) Aineiston analyysini on sekoitus aineistolähtöistä ja teoriaohjaavaa analyysiä. Analyysissäni pyrin olemaan mahdollisimman objektiivinen, samalla tiedostaen omat ennakkokäsitykseni mahdollisimman hyvin. Tarkoitukseni on aineiston kautta löytää uusia näkökulmia osallisuuteen palveluiden kehittämisessä ja löytää uusia ideoita, ei todentaa vain ennestään epäiltyä. En kuitenkaan liitä omaa analyysiäni osaksi tiettyä teoriaa, vaan tuon teorioita eri näkökulmista tukemaan sekä haastamaan havaintojani, joita olen tehnyt aineistosta. Tutkimus etenee aineistopohjaisesti ja esimerkiksi erilaiset teoriat ja käsitteet toimivat tulkintakehyksinä, joiden avulla pyrin tulkitsemaan aineistoa ja sen kautta osallisuutta. Tällöin käytössä ei tarvitse olla ennalta valittua yhtenäistä teoriaa, vaan tutkija voi ottaa käyttöön uusia teorioita pitkin matkaa. (Eskola 2015, 188–189.) Tarkoituksena on näin saada aineistot sekä teoria keskustelemaan keskenään.

Aineistossani keskustelevat kaksi eri julkisen palvelun puolta, palveluntuottajat sekä palvelun käyttäjät. Vanhemmilta kerätyn aineiston avulla pyrin ymmärtämään sitä, miten vanhemmat kokevat hallinnon toimet ja sen kuinka heitä osallistetaan varhaiskasvatuspalvelun kehittämiseen. Nämä tuovat puuttuvan palasen hallinnon aineistosta tehtyjä tulkintoja tukemaan. Näin pyrin kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen siitä, miten osallisuus näyttäytyy Lopen kunnan varhaiskasvatuksessa.

Ensimmäisenä otin analysoitavaksi palveluntuottajien haastattelut. Haastattelujen litteroinnin aloitin heti ensimmäisen haastattelun jälkeen ennen kuin vanhempien kyselyä oli vielä tehty. Litteroimalla haastattelut heti koin oppivani haastattelemisesta. Samalla tutustuin paremmin aineistoon ja siihen mitä haastateltava on sanonut. Tarkoituksena oli oppia paremmaksi haastattelijaksi ja samalla madaltaa kynnystä siirtyä aineistonkeruuvaiheesta aineiston analysointiin. Ruusuvooren, Nikanderin ja Hyvärisen mukaan (2010, 11) tämä siirtymisvaiheen kynnys on laadullisissa haastattelututkimuksissa usein korkea. He suosittelevat, että aineiston kerääminen, siihen tutustuminen ja alustavien analyysien tekeminen aloitettaisiin keskenään samanaikaisesti ja mahdollisimman varhain. Kuuntelin aluksi haastattelut läpi ilman kirjoittamista. Näin halusin tutustua haastatteluun kunnolla ennen kirjoitusprosessin aloittamista. Litteroidessani jätin suoraan kirjoittamatta auki kohdat, jotka eivät liittyneet aiheeseen. Auki kirjoitettuna haastatteluista kertyi aineistoa yhteensä 46 sivua.

Litteroinnin jälkeen luin kirjoitetun aineiston läpi muutamaan kertaan pyrkien karsimaan aineistosta pois tutkimuskysymykselle epäolennaiset asiat. Eri lukukerroilla etsin aineistosta hieman eri näkökulmasta asioita, jotka ovat merkityksellisiä tutkimusongelman sekä tehtävien näkökulmista. Analyysikysymyksinä minulla olivat miten osallisuus ymmärretään, miten se organisaatiossa näyttäytyy sekä miten asiakas suhteutuu palveluiden kehittämiseen. Tämän jälkeen teemoittelin aineiston käymällä läpi edellisessä vaiheessa poimimani kohdat etsien samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Tämän vaiheen jouduin tekemään useampaan kertaan, jotta sain teema-alueet hiottua yhteensopiviksi. Samalla kirjoitin aineiston sekaan jo omia mietintöjäni, havaintojani sekä pohdintoja aiheisiin liittyen.

Tämän jälkeen aloitin vanhemmilta kerätyn aineiston purkamisen. Vanhempien aineiston kävin läpi samalla tavoin kuin haastatteluaineiston. Litteroinnin pois jääminen helpotti vanhempien aineiston käsittelyä verrattuna haastatteluista tulleeseen aineistoon. Kyselylomakkeiden vastaukset olivat huomattavasti haastatteluaineistoa helpompia työstää. Lomakkeen tuottama aineisto ei pidä sisällään samalla tavalla epärelevanttia aineistoa, kuin haastattelut (Hirsijärvi & Hurme 2009, 36). Merkittävänä erona olikin pelkistämisosuus, jossa tutkimuskysymyksen kannalta epärelevanttia materiaalia joutui poistamaan huomattavasti vähemmän. Palasin molempiin aineistoihin analyysivaiheessa useita kertoja lukien niitä uudestaan ja uudestaan, pyrkien löytämään uusilla lukukerroilla asioita, joita en aikaisemmin ollut huomannut tai joita olin pitänyt epäolennaisina.

Teemoitellessani vanhempien aineistoa en voinut olla huomaamatta yhtäläisyyksiä hallinnon aineiston kanssa. Tarkoitukseni oli alun perin pitää nämä kaksi aineistoa erillään, mutta näiden kahden aineiston vastaavuudet saivat minut muuttamaan mieleni. Yhdistin aineistot muokkamalla teema-alueita niin, että sain ne toimimaan molempien kannalta. Kategoriat ovat mielestäni onnistuneita, sillä niiden ulkopuolelle ei jäänyt ylimääräisiä aineiston osia. Aineisto muodostui lopulta kolmeen yläkategoriaan, jotka vastaavat kysymyksiin *miten osallisuus ymmärretään, miten käytännössä toimitaan ja mitä edellytyksiä osallisuudella katsotaan olevan?*

Esittelen tutkimuksen tulokset kolmessa empirialuvussa, joista ensimmäisessä käsitellään sitä, kuinka varhaiskasvatuksen palveluhallinto ja vanhemmat ymmärtävät osallisuuden ja yhteistuottamisen varhaiskasvatuspalvelun kontekstissa. Toisessa empirialuvussa tuodaan esiin hallinnon ja vanhempien huomioita siitä, kuinka osallisuus ja yhteistuotanto tällä hetkellä näyttäytyvät sekä millaisia tarpeita osallisuuden kehittämisellä näiden pohjalta luodaan. Kolmannessa empi-

rialuvussa palveluhallinnon sekä asiakkaiden näkemysten pohjalta on muodostettu käsitys siitä, millaisia edellytyksiä osallisuuden ja yhteistuottamisen toteutumiselle ajatellaan olevan. Aineistoluvuissa yhdistän tutkimuksen havaintoja teoreettiseen keskusteluun ja käytän suoria lainauksia aineistosta tulkinnan apuna. Lainaukset on otettu aineistosta sellaisenaan kirjoitettuna, eikä vastaajien kielioppivirheitä ole korjattu empirialukua varten.

3.3 Tutkimuksen rajausta, luotettavuus ja eettiset näkökohdat

Tämä tutkimus on rajattu koskemaan Lopen kunnan varhaiskasvatuksen palveluhallinnon sekä vanhempien käsityksiä osallisuudesta ja yhteistuottamisesta heidän omista näkökulmistaan käsin. Tutkimuksessa ei ole käsitelty lasten tai henkilökunnan näkemyksiä osallisuuteen ja yhteistuottamiseen. Tällä rajauksella on ollut tarkoitus pyrkiä kohdentamaan tutkimus hallinnon näkemyksiin ja tekemiin ratkaisuihin, eikä keskittyä vanhempien, lasten ja henkilökunnan väliseen osallisuuteen ja yhteistuottamiseen.

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 96) huomauttavat, että aineistolähtöistä sisällönanalyysiä on äärimmäisen vaikea toteuttaa, koska tutkijan itsensä on käytännössä täysin mahdoton irtautua ympäröivästä maailmasta ja analysoida aineistoa ilman muita vaikutustekijöitä kuin aineisto. Puhtaasti objektiivisia havaintoja ei nähdä olevan olemassa, vaan esimerkiksi kaikki tutkijan valmiiksi tekemät rajaukset, käyttämät käsitteet sekä menetelmät vaikuttavat tutkimuksen tulokseen. Yhtenä ratkaisuna tähän esitetään fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimusperinteessä, että tutkija kirjoittaa auki omat ennakkokäsityksensä tutkittavasta ilmiöstä ja suhtautuu näihin tietoisesti analyysia tehdessään. Kuten edellä kirjoitin analyysissa en pyrkinyt puhtaaseen aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin ja toin teoriaa analyysiin mukaan, kun koin aineiston sitä tarvitsevan, joko haastamaan tai tukemaan tekemiäni tulkintoja.

Kiinnostukseni tutkimukseen pohjautuu uskomukselle, että kunnilla on vielä paljon tehtävää osallisuuden ja yhteistuotannon suhteen. Ennakko-oletukseni osallisuudesta ja yhteistuotannosta on, että niistä voisi olla paljon hyötyä kunnan palvelutuotannolle parantaen palveluja ja avaten mahdollisuuksia säästöihin turhien palveluiden karsimisen kautta. Lopen kunta on minulle tuttu lapsuuden kotikuntana, mutta organisaationa se on minulle vieraampi. Varhaiskasvatus toimialana on minulle tuttu toimittuani varhaiskasvatuspäällikön viransijaisena Itä-Suomessa. Olen tietoinen omasta historiastani, enkä tuo omia kokemuksia osaksi tutkimusta. Tämä ei osoittautunut

analyysin aikana itselleni ongelmaksi. Koin työhistoriani auttavan minua ymmärtämään monia esiin tulevia asioita ja varhaiskasvatuksen ominaispiirteitä, mutta se ei missään vaiheessa ollut reitti, jonka kautta tein tulkintoja.

Laadullinen tutkimus ei pyri tilastollisiin yleistyksiin, vaan tarkoituksena on kuvata ja ymmärtää tiettyä toimintaa ennalta rajatulla alueella. Aineiston määrällinen laajuus ei näin ole tutkimuksen onnistumisen edellytys, vaan sen tarkoitus on toimia tutkijan apuna rakennettaessa käsitteellistä ymmärrystä tutkimuskohteesta. (Eskola & Suoranta 2003, 61–62.) Hallinnon aineiston laajuus on määrällisesti pieni, sillä haastatteluita suoritettiin kolme. Otannan pienuudesta huolimatta aineisto kattaa hyvin Lopen kunnan hallintolinjan ruohonjuuritasosta ylimpään virkamieheen asti. Aineiston pienuus johtuukin Lopen kunnan organisaation pienuudesta. Tämän vuoksi käytettäväksi menetelmäksi hallinnon osalta valikoitui teemahaastattelu, joka tuottaa runsaasti analysoitavaa materiaalia (Hirsijärvi & Hurme 2009, 35). Isommassa organisaatiossa saisi varmasti kerättyä monivivahteisemmän aineiston, mutta uskon että siitä esiin tulevat tulkinnat olisivat pitkälti tutkimukseni kaltaisia. Tutkimusta voi soveltaen yleistää varsinkin pieniin kuntiin, joiden henkilöstörakenne on pieni. Uskon kuitenkin monien samankaltaisten haasteiden toistuvan myös isommissa kaupungeissa.

Vanhempien kyselyt toteutettiin sähköisen lomakkeen avulla. Tutkittaessa osallisuutta ja yhteistuottamista on hyvin todennäköistä, että muutenkin näissä asioissa aktiiviset vanhemmat vastaavat kyselyyn. Näin ollen todellinen vaikuttamisinnostus ei välttämättä ole niin suurta, kuin tämä tutkimus antaa ymmärtää. Tämä tutkimus kuitenkin kertoo siitä, että vanhemmilta löytyy kiinnostusta ja siitä, mitkä näiden kiinnostuneiden vanhempien mielestä ovat edellytyksiä onnistuneen vaikuttamisen kannalta. Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut mitatta vanhempien kiinnostuksen astetta osallisuutta ja yhteistuottamista kohtaan, vaan sitä millaisia edellytyksiä tarvitaan, jotta osallisuudella ja yhteistuottamisella olisi mahdollista onnistua. Täytyy myös muistaa, että neljäsosa vastaajista ei kokenut kiinnostusta vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Kyselylomake on tavoittanut myös niitä vanhempia, joita osallisuus ja yhteistuottaminen eivät kiinnosta.

Päätökseni käyttää osallisuuden käsitettä tarkoittamaan yhteistuotannon tapoja saattaa olla sekoittava asia. Koen kuitenkin, että osallistuakseni keskusteluun julkisen sektorin kanssa, tulee tutkijan puhua samaa kieltä heidän kanssaan. Julkisen sektorin kehityshankkeissa käytetään osallisuuden termiä yhteistuotannosta, joten koen luonnolliseksi tehdä näin itsekini. Uskon myös, että aineiston keruussa osallisuus julkisen palvelun kehittämisessä ymmärrettiin paremmin kuin yh-

teistuttaminen. Esimerkiksi vanhempien kyselyn tuloksissa ei ollut merkittävästi vastauksia, joissa olisi voinut nähdä väärinymmärryksen kysymyksessä tai kyselyn aiheessa.

Haastateltavia lähestyin henkilökohtaisesti sähköpostitse, jossa informoin kirjallisesti tekemästäni tutkimuksesta ja sen tarkoituksista sekä tiedustelin lupaa haastatteluiden nauhoittamiseen. Lupasin sähköpostissa olla myöhemmin yhteydessä puhelimitse keskustellaksemme tarkemmin tutkimuksesta, sopiaaksemme haastatteluajankohdan ja paikan. Kirjallisen informoinnin ja suullisen suostumuksen katsotaan olevan tarpeen, kun aineisto kerätään suoraan tutkittavilta esimerkiksi haastattelemalla ja se tallennetaan sellaisenaan (Kuula 2011, 119).

Pienen kuntaorganisaation ja vähäisen haastateltavien määrän takia haastateltavien henkilöllisyyttä on käytännössä mahdotonta pitää salassa. Pienen organisaation kohdalla tämä on ongelma, jonka voisi ratkaista laajentamalla tutkimusalueen koskemaan useampaa organisaatiota, mutta tällöin se ei enää olisi yhden kunnan tapaus. Jos aineistosta poistettaisiin kaikki kohdat, jotka saattavat mahdollistaa haastateltavan tunnistamisen, jäisi esimerkiksi varhaiskasvatuksen näkemys osallisuudesta ja yhteistuotannosta kokonaan tuomatta esille. Haastateltavat olivat tietoisia tilanteesta ja haastatteluissa kävi selville heidän kertoneen yleisesti työkavereilleen osallistuvansa tutkimukseeni. Tutkimuksen aihe ei käsittele ihmisten henkilökohtaisia asioita, eikä tuo esille ketään vahingoittavia tietoja. En kuitenkaan ole suoraan eritellyt haastateltavia empiriaosuudessa niissä kohdissa, joissa asialla ei ole merkitystä tai se ei ole mielipiteen perusteella suoraan pääteltävissä.

Vanhempien kyselylomake palautettiin täysin nimettömänä, eikä näissä vastauksissa ole mahdollisuutta yksilöidä niitä kehenkään tiettyyn. Vanhempia informoitiin myös tutkimuksen tarkoituksista kirjallisesti ennen kyselylomakkeeseen vastaamaan mistä ja vastaaminen perustui vapaaehtoisuuteen. Informoinnissa vanhemmille selvitettiin, ettei kyselylomaketta käytetä muuhun kuin kyseisen tutkimuksen tarpeisiin. Se esimerkiksi ei välity Lopen kunnalle asiakaspalautteena. Kyselylomakkeen palautusta ei valvonut kukaan, joten kaikki saivat palauttaa sen itsenäisesti kehenkään tietämättä. Näin ollen vanhemmilla ei ollut paineita suostua täyttämään kyselylomaketta pitääkseen yllä suhdettaan varhaiskasvatuksen henkilöstöön. (Kuula 2011, 99, 146.)

4 ”ASIAKKAALLE SITÄ PALVELUA LUODAAN”

4.1 Osallisuus ja yhteistuottaminen varhaiskasvatuspalvelussa

Julkisilla palveluilla on oma merkityksensä yhteiskunnassa. Moni palveluista on kehittynyt pitkän ajan kuluessa ja ne ovat muotoutuneet yhdessä historiallisten kokemusten sekä yhteiskunnan olosuhteiden tuloksena. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei palveluiden tarvetta tai kyseisen palvelun tarjontamuotoa tulisi aika-ajoin arvioida ja alistaa kriittiselle tarkastelulle. (Harisalo & Miettinen 2004, 68.) Tutkimusta varten suorittamissani haastatteluissa palveluntuottajat näkivät julkisen sektorin tarjoamien palveluiden tarkoituksena olla pohjana kuntalaisen hyvälle elämälle. Julkisten palveluiden varassa kuntalainen voi itse rakentaa omanlaisensa ja itselleen sopivan hyvän elämän. Lisäksi tärkeänä julkisen sektorin palvelun tarkoituksena palveluhallinnon edustajat pitivät tasa-arvoisuutta kuntalaisia kohtaan ja sekä ihmisten tasapuolistamista. Tärkeänä pidettiin, että kaikilla on mahdollisuus käyttää julkisia palveluita tasapuolisesti.

Julkinen sektori ei tuota kenellekään onnea, eikä elämän tarkoitusta, vaan julkisen sektorin tarkoitus on mahdollistaa se ihmisen itsensä rakentama ja läheisten kanssa rakentama onni ja elämän sisältö. (...) Me ollaan se turva, kivijalka ja turvaverkko. (Hallinnon haastattelut)

Hallinnon näkökulmasta julkiset palvelut näyttäytyivät kuntalaisten hyvinvoinnin eteen tehtävänä työnä sekä asiakkaille tarjottavina palveluina. Tarkastellessa julkisia palveluja varhaiskasvatuksen näkökulmasta, korostui haastatteluissa palvelun tarkoituksena lapsen hyvinvoinnin edistäminen sekä laajemmin ajateltuna perheiden hyvinvoinnin edistäminen. Varhaiskasvatuksen julkisena palveluna koettiin mahdollistavan monia asioita niin lapsille kuin vanhemmille. Näiden avulla perheellä on mahdollisuus rakentaa omaa hyvinvointiansa. Lapsen etu ja sen edistäminen ovat vahvasti läsnä haastattelussa päiväkodin johtajan kanssa. Varhaiskasvatuksen vanhempien osallistamisessa kaiken keskiössä on lapsen etu ja hyvinvointi, jonka ympärille toiminta sekä osallisuus rakentuvat. Haastattelujen perusteella se on perimmäinen syy osallisuuden ja yhteistuottamisen hyödyntämiselle varhaiskasvatuksessa.

Mä oon taas tylsä, mä sanon sen taas sen lapsen hyvinvoinnin edistäminen. (...) Kyllä mä sen näkisin niinku ykkösasiana ja siitä sitten, jos sitä laajentaa, ni semmoinen perheitten hyvinvoinnin edistäjänä. (Hallinnon haastattelut)

Vanhempien osallisuuden varhaiskasvatuspalvelussa voidaan tästä näkökulmasta nähdä yhteistuotannon arvon tuottamisena. Vanhempien osallistuessa palveluntuotantotasolla varhaiskasvatuspalvelun kehittämiseen, he tuottavat arvoa niin omalle lapselleen kuin muille lapsille onnistuneemman ja toivimamman varhaiskasvatuksen muodossa. Näin ajatellen jokainen päiväkotituottaa omaa yksilöllistä arvoaan yhdessä vuorovaikutuksessa lasten ja heidän vanhempien kanssa, eikä samanlaista arvoa voida tuottaa edes saman kunnan eri päiväkodeissa. (ks. Osborne, ym. 2016.)

Vanhemmilla tärkeimmäksi osallistumisen ja yhteistuottajuuden syyksi esitettiin oma lapsi sekä mahdollisuus vaikuttaa tämän elämän osa-alueisiin, joissa vanhemmalla ei itsellä ole mahdollisuutta olla läsnä. Moni vanhemmista korostaa vastauksissaan, että varhaiskasvatuksessa on kyse juuri heidän lapsistaan. Vanhemmat haluavat osallistua, vaikuttaa ja olla tietoisia siitä, mitä lapsen päivän aikana tapahtuu ja miten varhaiskasvatus on heidän lapsen kohdallaan järjestetty.

Koska asiakkaana ovat meidän lapsemme, ja me tahdomme heille parasta. Meilläkin pitäisi olla oikeus osallistua kehittämiseen koska kaikki muutokset koskevat meidän lapsia. (Vanhempien kysely)

Vanhempien vastauksissa varhaiskasvatuspalveluiden kehittämisen osalta tärkeimpiä asioita olivat toiminnan lapsilähtöisyys sekä lasten turvallisuus hoitopäivän aikana. Toiminnan toivottiin olevan lapsen kehitystä tukevaa ja lapsen yksilöllisyyden huomioivaa varhaiskasvatustyötä. Turvallisuuteen liittyen moni otti esille esimerkkinä kasvatetut ryhmäkoot, jotka uusi varhaiskasvatustaki mahdollisti vuonna 2016 (Asetus lasten päivähoidosta 6§). Lapsen edun lisäksi vanhemmat arvostivat avoimuutta, nopeutta, palvelujen säilymistä sekä palvelun joustavuutta asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Joustavuutta ajateltiin varsinkin niiden vanhempien kohdalla, joilla ei ole läheisverkostoa lähellä.

Varhaiskasvatuksessa ja palveluissa tulisi (jatkossakin) olla tilaa lasten yksilöllisille tarpeille; isot ryhmäkoot eivät palvele pienten lasten etua. (Vanhempien kysely)

Että palvelut toimivat vanhempien työn mukaan, eikä niin että työn pitää toimia varhaiskasvatuksen mukaan. Enemmän ajatella perheitä asiakkaina. (Vanhempien kysely)

Vanhemmilla ei ollut halua osallistua pedagogiseen asiantuntijuuteen liittyviin asioihin tai palvelun järjestämistä tukeviin toimintoihin eikä heitä kiinnostanut päiväkodin pieniin asioihin osallistuminen, kuten piirustuspaperin värin valintaan. Lainsäädännöllisissä asioissa vanhemmat luot-

tavat siihen, että palveluntuottaja noudattaa lakeja. Vanhempien vastauksissa tulee esille, että moni heistä haluaisi osallistua varhaiskasvatuksen kehittämisessä juuri niihin asioihin, jotka koskevat suoraan itse lapsen kanssa toimimista sekä tämän hyvinvoinnin parantamista palvelussa. Toisin sanoen vanhempia kiinnostavat heidän oma lapsi, lapsen kokemusmaailma ja kuinka palvelussa tehtävät suuret linjaukset koskettavat heidän omaa lastansa.

Leikkivälineiden, petivaatteiden, ruoan hankintaan liittyvissä päätöksissä. Niissä, mitkä eivät sisälly suoranaisesti itse lapsen kanssa toimimiseen ja hänen hyvinvointinsa parantamiseen. (Vanhempien kysely)

Ei tarvitse äänestää piirretäänkö kuinka usein ja miten askarrellaan, että kehitetään jotakin. (Vanhempien kysely)

Päiväkodin johtaja korostaa omassa haastattelussaan, jotta he varhaiskasvatuksessa voisivat suunnitella lapsille mahdollisimman mielenkiintoisia ja kehitykselle hyödyllisiä hoitopäiviä, niin heidän tulee tuntea lapset ja näiden mielenkiinnon kohteet. Tämän toteuttamiseksi lapsen kuuleminen on ensisijaisen tärkeää, mutta onnistuneeseen lopputulokseen tarvitaan myös vanhempien kuuntelemista. Nämä vaativat haastattelun kertomuksen perusteella henkilökunnalta asennemuutosta siihen, että lasten ja vanhempien ehdotukset tulevat erottamattomaksi osaksi toimintasuunnitelmien tekemistä.

Et siellä ryhmässä on tällaisia lapsia ja nämä on kiinnostuneita näistä asioista. Silloinhan sun on pakko kuulla sitä lasta, et sä pystyt tehdä sille ryhmälle toimintasuunnitelman ja sä opit ajattelemaan, et se toimintasuunnitelma tehdään sillä perusteella, mitä sieltä lapsilta tulee ja vanhemmilta tulee, eikä siitä, mitä se lastentarhanopettaja on miettinyt, et mä oon miettinyt pitää nämä tuokiot. Sellainen asenne muutos. (Hallinnon haastattelut)

Vanhempi on lapsen toivomusten ja kiinnostusten paras asiantuntija. Tämä vaatii haastateltavan mielestä henkilökunnalta asennemuutosta ottaakseen lasten ja vanhempien ehdotukset osaksi tekemiään toimintasuunnitelmia. Osallisuus tuo varhaiskasvatuksen järjestäjille haasteen luoda sellaisia työmuotoja, rakenteita ja toimintakulttuuria, jossa perheet saavat äänensä kuuluviin (Järvi 2006, 3).

4.2 Asiakkuuden kokemus varhaiskasvatuksessa

Vanhempien osallistuessa varhaiskasvatuksen kehittämiseen on päiväkodin johtajan mukaan ensisijainen tarkoitus saada päivähoitopäivästä mielenkiintoinen ja lapsen kehitystä tukeva. Vanhemman osallistumisen kautta saadaan toiminta sopivammaksi ja mielenkiintoisemmaksi lapselle. Asiakkaana palvelun keskiössä on lapsi, jonka kehittymistä ja varhaiskasvatuksen palvelutuntoa vanhempi tukee omalla osallisuudellaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Vanhempien osallisuuden avulla varhaiskasvatuksen henkilökunta pystyy vahvistamaan lapsen mielenkiinnon kohteita.

Jos me saadaan tieto siitä, et meidän Ville tykkää hirveästi autoleikeistä tai maalauksesta, ni huomioidaan se siinä, kun me suunnitellaan sitä toimintaa sille koko ryhmälle. Et se Villekin löytää sen omansa. Se on se. (Hallinnon haastattelut)

Mitä pienemmästä lapsesta on kyse, sitä vahvemmin tämän osallisuus toteutuu vanhemman kautta. Osallisuudessa on kyse yhteisöllisyydestä ja kansalaisuuden erilaisista rooleista. Näin ollen osallisuuden kehittämishaasteet ovat monimuotoisia ja näihin erilaisiin rooleihin kytkeytyviä. Varhaiskasvatuksessa vanhemmilla voidaan nähdä kolmea erilaista roolia. Ensimmäiseksi vanhemmilla on palvelutarpeen esittäjän rooli. Vanhemmat määrittävät sen minkä ikäisenä ja minkälaisia varhaiskasvatuspalveluita lapsi tarvitsee (esimerkiksi subjektiivinen päivähoido tai vuorohoido). Toiseksi vanhemmilla on asiakkuuden rooli saamansa palvelun osalta. Kolmanneksi kasvatuksellisen kumppanuuden rooli, jossa päivähoidohenkilöstö ja vanhemmat toimivat yhteistyössä lapsen kasvun ja kehityksen tukemiseksi. Varhaiskasvatuksessa osallisuus tarkoittaakin sellaisten työmuotojen, rakenteiden ja toimintakulttuurien luomista, joissa perheet tulevat kuulukuksi. (Järvi 2006, 4.)

Vanhemmat mieltävät vastauksissaan varhaiskasvatuksen asiakkaaksi päiväkodissa lapsen. Vastausten perusteella vanhemmat kokevat, että he ovat lapsen asiakkuuden edustajia ja haluavat tämän vuoksi osallistua palvelun kehittämiseen. Vaikka vanhemmat haluavat tulla itse kuulluksi, he pitävät tärkeänä myös lapsen oman mielipiteen kuulemista. Se, miten vanhemmat kokevat olevansa varhaiskasvatuksen asiakkaita, on pääasiassa palvelun ostajan roolin kautta. Varhaiskasvatuspalvelusta maksetaan lain puitteissa vanhempien tulojen mukainen korvaus, joka ei kuitenkaan kata todellisia palvelun kustannuksia. Suurin osa palvelun kustannuksista katetaan verovaroin. Julkisen varhaiskasvatuspalvelun osto tapahtuu näennäismarkkinoilla. (Möttönen 2010.) Monissa vanhempien vastauksissa esiintyy raha ja se, että he joutuvat maksamaan varhaiskasva-

tuksesta. Virkamiehiltä odotetaan, että he mieltäisivät vanhemmat maksaviksi asiakkaiksi. Maksulliselta palvelulta odotetaan enemmän laatua ja kohtaamista yksilöllisten tarpeiden kanssa. Poistuttaessa varhaiskasvatuksen ruohonjuuritasolta (päiväkotia) ja edetessä palvelun kehittämisessä kunnan strategiselle tasolle, vanhempien oma asiakkuuden tunne näyttää vastauksissa vahvistuvan ja lasten asiakkuus vähenevän.

Palvelu ei sinänsä kosketa aikuista vaan aikuiselle tärkeintä ihmistä. (Vanhempien kysely)

Asiakkaat käyttävät ja maksavat palvelusta. Lapsen hyvinvointi on tärkeintä. (Vanhempien kysely)

En koe että virkamiehet ottaisivat maksavan asiakkaan huomioon. (Vanhempien kysely)

Hallinnon keskinäinen näkemys eroaa siinä, kuka mielletään asiakkaaksi ja osallistettavaksi palvelun kehittämisessä. Päiväkodin johtajan mieltäessä vanhemmat tärkeäksi osaksi palvelun kehittämistä, toinen haastateltava mainitsee tärkeimpinä kehittämiseen osallistettavina lapset ja henkilökunnan. Hän mieltää selvästi lapset asiakkaina, eikä niinkään vanhempia. Vanhemmat ovat enemmän hänen näkökulmastaan objekteja. Heille jää kuuntelijan rooli, joille valmiit muualla kehitetyt ratkaisut esitellään sekä tiedotetaan. Hänen näkökulmastaan vanhemmilla ei vaikutta olevan tarpeeksi asiantuntemusta osallistua vaikuttamiseen esimerkiksi toimitilojen rakentamisessa, mutta oppilaiden asiantuntijuus näyttäytyy vahvasti. Vaikka haastateltava puhuu oppilaisista, niin kyseisiä haastattelussa esiin nostettuja rakennuksia käyttävät koululaisten lisäksi varhaiskasvatuksen piiriin kuuluvat esikoululaiset.

Launosten tai Läyliäisten, jomman kumman hankkeen osalta, niitä myös esiteltiin siten lasten huoltajilla. Oliko siinä jonkinlainen mahdollisuus vaikuttaa, niin mä en tarkkaan muista sitä. (...) Mut sit laki tulee noissa luokkahuoneiden osalta ja sitten se, että kuinka isoja tiloja ja tietysti raha taas tulee siinä vastaan(...)ni mä sanoisin että vähemmän kuitenkin ne huoltajat tai vanhemmat. (Hallinnon haastattelut)

Oppilailla on ollut mahdollisuus esittää kyllä. Ne ovat ratkaisevassa roolissa näiden lasten ja nuorten mielipiteet näissä hankkeissa, ne ovat hyviä asiantuntijoita varsinkin piha-asioiden ja pihavälineiden osalta. (Hallinnon haastattelut)

Yhteistuotannossa asiakkaiden ja sidosryhmien ajatellaan olevan mukana tuotteen elämänkaaren suunnittelusta sen loppuvaiheeseen. Suunnitteluvaiheessa käyttäjät ja yhteisön edustajat voivat auttaa palvelun tarpeen luomisessa, vaadittujen varojen kohdistamisessa oikeisiin kohteisiin sekä tarjota palautetta olemassa olevien varojen käytännöllisyydestä suhteessa niiden kykyyn tukea

palvelutuotantoa. Käyttövaiheessa käyttäjät voivat tuottaa merkityksellistä palautetta siitä, mikä toimii ja mikä ei ja kuinka näitä voitaisiin parantaa. Poistettaessa palvelua käytöstä, läheisesti luodut suhteet käyttäjien ja sidosryhmien kanssa voivat helpottaa päätöksenteossa esimerkiksi rakennusten suhteen: pitäisikö tilat myydä, purkaa vai uudelleen käyttää eri tarkoitukseen. Organisaation perusrakenteet elävät pitkään, joten suunnitteluvaiheessa mukana olleet eivät välttämättä ole mukana enää myöhemmissä vaiheissa. (Wiewiora, ym. 2016, 491–492.)

Sanoisin et jos joku aktiivinen kuntalainen haluisi kertoa omia näkemyksiä nyt, miten pitäisi rakennushanketta viedä eteenpäin tai kertoa et mitä siellä pitäisi olla, toki häntä kuunnellaan että ei missään nimessä tyrmätä. Riippuu minkälaisella asenteella on kertomassa, mutta enemmän se pohjaa meidän käyttäjiin lapsiin ja sitten meidän henkilöstönkin toiveisiin ja sit tulee se talous siinä. (Hallinnon haastattelut)

Aikuisissa on paljon tietoa eri aloilta ja myös omien lasten näkökulmasta joka ei välttämättä hoidossa tule esille. (Vanhempien kysely)

Haastateltava kokee tilojen suunnittelussa tarpeelliseksi osallistaa henkilökuntaa ja lapsia, mutta näitäkin tärkeimmiksi tekijöiksi hän tuo esille talouden ja lain. Hän ei näe mahdollisuutta esimerkiksi tilojen monikäyttöisyydessä, jolloin varhaiskasvatuksen tai koulun tiloja, jotka ovat illat usein käyttämättä, voisi hyödyntää jonkin muun kuntalaisryhmän harrastekäyttöön. Vanhemmat tuovat vastauksissaan esille omaavansa osaamista ja tietoa, joka olisi organisaation kannattavaa valjastaa käyttöönsä.

4.3 Asiakkaiden tiedon ja kokemuksen hyödyntäminen

Asiakkaat ovat julkisten palveluiden kehittämisen ja toteuttamisen hyödyntämätön resurssi. Asiakkaiden tieto, näkemys ja kokemus poikkeavat monesti ammattilaisen ajatuksista. Näiden poikkeavien tietovarantojen avulla voidaan kehittää paremmin asiakkaan tarpeita vastaavia palveluja, jotka monesti ovat vielä kustannustehokkaampia kuin ammattilaisten yksinään kehittämät. Kaupallisissa palveluissa on jo pitkään hyödynnetty asiakkaiden näkemystä kehittämisessä ja monesti näiden osallistaminen ja yhteistuottaminen toimivat moottorina ja välineenä kohti innovatiivisia palveluntuotantotapoja. (Larjovuori, ym. 2012, 8.)

Hallinnon edustajat kokevat asiakkailta saadun palautteen paljastavan monesti asioita, joita he eivät ole tulleet itse ajatelleeksi. He puhuvat haastatteluissa osallisuudesta peilinä, joka paljastaa sen, miten palvelu todella kohdentuu asiakkaille. Virkamiesten näkemykset kehittämisen suun-

nista, eivät aina ole kohdanneet asiakkaiden näkemyksiä. Hallinnon edustajat kokevat palautteen mahdollistavan toiminnan muokkaamista ja oman työn kehittämistä asiakkaiden toivomaan suuntaan sekä tuottamaan paremmin lapsille kohdistettua palvelua. Haasteena kunnilla on asiakkaiden osallistaminen, vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä tiedonkeruu sitä varten, että palveluita voidaan kehittää toimivampaan suuntaan. Julkisia palveluita kehittäessä asiantuntijan on monesti vaikea asettua asiakkaan asemaan ja kuvitella tämän puolesta millainen palvelukokemus hänelle on tarjottu ja kuinka hyvin se on vastannut hänen toiveitaan. (Rantanen 2013, 14–15.)

Nämähän on ihmisten myös tuntemuksia, et miten joku mieltää ja tuntee sen asian ja sehän voi olla ihan päinvastainen se asia mitä me ollaan koettu itse työntekijöinä. Mun mielestä siinä tulee kuitenkin rehellinen vastaus ja tulos siihen, että asiakkaat antavat palautetta sitten meidän palveluista ja vähän myös meidän henkilöstön osaamisesta ja me osataan sitten kohdata ne lapset ja nuoret oikein. (Hallinnon haastattelut)

Vanhempien vastauksissa tulee esille, että he kokevat omaavansa sellaista tietoa palveluiden toiminnasta, jota virkamiehillä ei ole. Jotta virkamiehet pystyisivät tekemään järkeviä ratkaisuja ja muutoksia, tarvitsevat he siihen vanhempaa tuomaan kokonaiskuvaan puuttuvat palaset. Pestoff (2006, 504) vertaakin yhteistuotantoa palapeliin kehittämisessä, jossa jokaisella palalla on merkitys, jotta palvelu saataisiin koottua toimivaksi. Yhteistuotannon avulla organisaation on mahdollista ymmärtää ruohonjuuritason ja tuotannon tapahtumia. Tämä näkökulma monesti puuttuu monissa makrotasolta tehdyssä kehittämissuunnitelmasta.

Virkamiehet eivät näe kokonaisuutta koska kukaan ei voi olla täydellinen ja he tarvitsevat niiden näkemystä ketkä palveluja käyttävät ja niistä maksavat. (Vanhempien kysely)

Asiakas on palvelun paras asiantuntija. (Vanhempien kysely)

Käyttäviä asiakkaita kuunneltava. Virkamiehet välillä täysin ulalla arjesta. (Vanhempien kysely)

Haastateltava tuo esille osallisuuden merkitystä julkisen palvelun kehittämisessä pohtimalla, ettei välttämättä kaikille kuntalaisille löydy oman arvomaailman mukaista valtuutettua. Tämän vuoksi on tärkeää, että kuntalaiset osallistuisivat kunnan tekemiin linjauksiin ja päätöksen tekoon käyttämiään julkisia palveluita koskien. On mahdollista, ettei kenelläkään valtuutetuista ole kosketuspintaa johonkin julkiseen palveluun, esimerkiksi kirjastoon tai varhaiskasvatukseen. Julkisten palveluiden käyttäminen ei ole valtuutetuksi valitsemisen edellytys. Tällöin, jos palvelun kehit-

tämiseen osallistetaan vain valtuutettuja, jää palvelun käytännöllisyys ja toimivuus vain arvuuttelujen varaan.

Meillä on 27 valtuutettua Lopen kunnassa, mä en usko et kaikilla 8100 asukkaalla on osoittaa omaa oman arvomaailman mukaista päättäjää sieltä kuitenkaan. Et sitä varten ei riitä, että vaan valtuutetut tai lautakuntien jäsenet osallistetaan päätöksen tekkoon, vaan pitää aktiivisesti kuulla niitä muitakin. Ei kukaan olis sanonu, et käykö 27 valtuutetusta kukaan vaikka kirjastosta, ei meillä ole semmoista vaatimusta ollut vaaleissa ja silti kirjaston aktiivisesti käyttäjät voi olla ihan eri porukka ja silloin heidän ääntään pitäis kuulla. (Hallinnon haastattelut)

Hallinnon haastatteluissa pidetään tärkeänä, että kuntalaisia osallistettaisiin siinä, missä he ovat asiantuntijoita eli missä kenelläkin on kosketuspintaa kyseiseen palveluun tai asiaan. On vaarana, että palvelu harhautuu väärille urille, jos sitä suunnittelevat ne, jotka eivät tunne palvelun tarvetta tai sen toimintaa. Haastateltava huomauttaa, että kehittämiseen osallistuessa henkilöitä, jotka eivät käytä kyseistä palvelua voi olla vaarana, että kyseistä palvelua ei koeta tarpeelliseksi. Osallisena pitäisi olla aina soveltuva kokoonpano.

Tietenkin sen vois sanoa, että osallistetaan niissä, missä kukin on asiantuntija. Mua, esimerkiksi, ei pidä osallistaa pienten lapsiperheiden palveluissa, koska mulla ei ole kosketuspintaa sinne ja mun osallistaminen voi viedä harhaan sitä palvelua. Mä voin katsoa sitä asiaa väärästä kulmasta, sitä palvelua tai hyvin itsekkäästi niin, että rajataan palveluita mahdollisimman vähään tai pieneen, koska mä en tarvii niitä. Vaan se et se olis aina sen asiakkaan asiakaskokemuksen ja tarpeen näkökulmasta relevantti porukka. (Hallinnon haastattelut)

Hallinnon haastatteluissa tärkeänä osallistamisen syynä pidetään asiakkaiden asiantuntijuutta kyseistä palvelua kohtaan. Haastateltava antaa esimerkkinä teetettyjen kyselyiden profiloimisen. Hänestä kyselyiden tulisi olla tarkasti profiloituja kyselyitä niille, ketä kyseinen asia oikeasti koskettaa, eikä laajoja kuntakyselyitä: ”Vähän semmosia täsmäiskuja.” Kunta-organisaation tuottama tieto ja teettämät kyselyt kilpailevat vastaanottajan kiinnostuksesta loputtomassa tietotulvassa. Tämän takia tiedottamiselle ja kyselyille on muodostunut uusia vaatimuksia sisällölle, laadulle ja tavalle. Perinteisten tapojen rinnalle olisi hyvä kehittää sellaisia, jotka sopivat kunta-laisten arjen toimintaympäristöihin, tilanteisiin ja olisivat kohdennettuja oikeille henkilöille. (Laiho, ym. 2000, 85.)

4.4 Osallisuudella laadukkaampia palveluita

Yhteistuottaminen on yksi väline luoda keskusteluyhteys kunnan ja kuntalaisten välille. Se mahdollistaa palvelun käyttäjien kiinnittymisen päätöksentekoon. Yhteistuottaminen laajentaa käyttäjien mahdollisuutta vaikuttaa palveluihin konsultaatiosta aktiiviseen rooliin, pelkän palvelun vastaanottajan sijasta. Tämä tuo tutkimusten mukaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavia ja ennakoivia palveluita. Kehitysvaiheessa käyttäjät ja yhteisöt tarjoavat voimavaroja, osaamista sekä tietoa palvelun kehittämistä varten. Vastineeksi palveluntuottaja tarjoaa valtaa ja neuvottelumahdollisuuksia palvelun lopputuloksesta. (Wiewiora, ym. 2016, 487–488.)

Julkisten palveluiden tulisi olla mahdollisimman kustannustehokkaita, koska verorahoja tulee käyttää harkitusti. Yhteisten varojen käytössä tulisi olla säästäväinen. Organisaation tulisi tarttua tilaisuuteen, jos jokin asia voidaan järjestää aikaisempaa vähäisemmin kustannuksin. Palveluiden tuottavuus on mahdollistava voima, jota harvoin tullaan ajatelleeksi. Parantamalla tuottavuutta vapautetaan henkisiä ja taloudellisia voimavaroja uusiin tehtäviin. Rajalliset varat tulisi taitavalla kaukonäköisellä johtamisella ja strategisella suunnittelulla sijoittaa mahdollisimman tuottavasti. Tämä vaatii organisaation johdolta kykyä katsoa eteenpäin ja taitoa arvioida kuinka ja missä määrin organisaation toiminta ja tuotokset muokkaavat yhteiskuntaa ja yhteiskunnan asettama toimintaympäristö muokkaa organisaatiota. (Harisalo & Miettinen 2004, 70–71.) Osallisuus ja yhteistuottaminen auttavat organisaatiota kohdentamaan resurssit oikein.

Koska virkamiehet ja valtuutetut eivät voi tietää kaikkea tai tarkastella tuottamaansa palvelua asiakkaan näkökulmasta, osallisuus koetaan hallinnon edustajien taholta tärkeäksi julkisen palvelun kehittämisessä. Haastateltava huomauttaa, että asiasta pitäisi uskaltaa kysyä kuntalaisilta, jotta palveluista ja toiminnoista saataisiin järkeviä ratkaisuja. Tämä ehkäisisi resurssien valumista hukkaan turhina ja epäsovivina palveluina.

Et kyl se pitää uskaltaa kysyä kuntalaisilta, et me voidaan saada hyvin fiksuja ja järkeviä ratkaisuja tai vaikkapa palveluita, et jos me ei kysytä vaikkapa et mikä on päivähoitojen tarveaika, ni me voidaan tuottaa sitä ihan hulluihin aikoihin.(...) Mikä se todellinen tarve on ja osataan kohdentaa resursseja oikeisiin asioihin. (Hallinnon haastattelut)

Osallisuutta ei saa nähdä kunnissa toiminnan tehokkuuden esteenä, vaan pikemminkin päinvastoin. Se auttaa keskittymään siihen, mikä on olennaista palveluiden järjestämisen kannalta ja karsia näin turhia tekijöitä. Näin kyetään monesti yhtäaikaaisesti kehittämään sekä laatua että

tuottavuutta. (Rantanen 2013, 15.) Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä osallisuuden kannattavuudesta. Sen myötä asiakkaat ovat tyytyväisempiä saamiinsa palveluihin. Osallisuuden ja yhteistuottamisen hyvänä puolena pidettiin sitä, että palveluista tulee enemmän kuntalaisten itsensä näköisiä ja juuri heidän tarpeitaan vastaavia. Näin käytetyt resurssit eivät mene hukkaan ja kuntalaiset ovat tyytyväisempiä palveluihin. Asiakkaista tulee osa palvelutuotantoa ja kritiikin kunnallisia palveluita kohtaan uskotaan vähenevän.

No tietenkin kritiikki vähenee, mitä enemmän ihmiset kokee palvelut omakseen. Kun ihminen osallistuu johonkin, ni siitä tulee osa hänen elämää ja hän kokee, et hän ei ole vain objekti, vaan hän on subjekti tekemässä jotain. Silloin on niinku enemmän kuntalaisten näköisiä ja tarpeita vastaavia ne palvelut. Tietämys lisääntyy. On myös kuntalaisen näkökulmasta helppo olla tyytymätön tai kritisoida tai olla ulkopuolinen, jos ei kukaan ota mukaan tai ei kysy. (Hallinnon haastattelut)

Palvelu koetaan paremmaksi, kun sitä on edes näennäisesti oltu itse kehittämässä. Antaa ehkä henkilökunnalle enemmän rauhaa tehdä työtänsä ilman oikeuksiaan vaativia vanhempia. (Vanhempien kysely)

Vanhemmat kokevat samankaltaisesti, että osallisuuden avulla palvelu tuntuisi enemmän omalta ja se vastaisi paremmin heidän tarpeitaan käyttäjinä. Osallisuus sitouttaisi heitä palveluun. Vanhemmat muuttuisivat käyttäjistä osaksi itse palvelua sekä palvelun suunnittelijoiksi ja joissain asioissa myös toteuttajiksi.

Näin tuntee olevansa osa palvelua ja sitoutuu siihen paremmin. (Vanhempien kysely)

Palvelu koetaan omaksi, yhteiseksi jos siihen voi myös vaikuttaa. Parantaa parhaimmillaan arjen tyytyväisyyttä. (Vanhempien kysely)

Hallinnossa ajateltiin kuntalaisesta tulevan enemmän kuntalainen, kun hän osallistuu oman kuntansa kehittämiseen ja suunnitteluun. Pelkkä äänestäminen voi jättää kuntaorganisaation hyvin etäiseksi ja merkityksettömäksi, eikä haastateltava pidä sitä kovin vahvana osallistumisen muotona. Vanhempien ja hallinnon ajatukset ovat hyvin samankaltaiset keskenään tässä asiassa. Molemmat näkevät osallisuuden lähentävän asiakasta käyttämäänsä palveluun sekä kuntaan.

Eli sekä molemmin puolin, että kuntalaisestakin tulee ehkä entistä enemmän kuntalainen, kun pääsee mukaan, ja joku äänestäminen neljän vuoden välien et se on aika ohutta osallistumista ja osallistumista että, et kyl tarvitaan paljon laajempaa. (Hallinnon haastattelut)

Haastateltava huomautti, että maailma on muuttunut paljon siitä, kun kuntalaiset olivat vielä hallintoalamaisia. Nykyisin kunta on olemassa kuntalaisia varten ja, jotta kunta voi menestyä organisaationa, tulisi kuntalaisten osallisuus ja yhteistuottajuus olla erottamaton osa kunnan sekä kuntalaisten toimintatapoja.

Nyt viimeistään myös pienempien ja perinteisempien kuntien tarttua myös tähän kuntalaisten osallisuuteen ja tukemaan myös tätä valinnan mahdollisuutta ja kuntalaisten mukaanottoa, jotta ne hallinto ja rakenteet vastaisi niitä kuntalaisten tarpeita. Kuntahan on olemassa kuntalaisten yhteisönä ja jos kuntalaiset eivät koe sitä yhteisöä itselleen järkeväksi ja lisäarvoa tuottavaksi niin kunta menettää tarkoituksensa ja niinku olemassaolo-oikeutuksensa. Että kyllä osallistaminen ja ihmisten mukaanotto ihan uusilla keinoilla on ihan ensisijaisen tärkeitä menestyvän organisaation näkökulmasta. (Hallinnon haastattelut)

Vahvempi vanhempien osallisuus tekisi varhaiskasvatuspalvelusta nykyistä laadukkaampaa. Laadukas varhaiskasvatuspalvelu on puolestaan iso kilpailuvaltti kunnalle ja toisi haastateltavan ajatusten mukaisesti uusia asukkaita Lopelle. Hän kertookin vanhempien soittavan ja kyselevän varhaiskasvatuksen käytännön järjestelyistä, palvelun toimivuudesta sekä joustavuudesta ennen asunnon ostopäätöksen tekoa.

Laadukas varhaiskasvatus ja nykyihmiset on valveutuneita. Ne soittelee, ne soittaa ja kyselee, et meillä on talokaupat tuossa tehdään, niin millaista teillä on tuo varhaiskasvatus. Ihmiset tekevät valintoja sen perusteella, koska lapset ovat ihmisille tärkeitä. (Hallinnon haastattelut)

Pienenä organisaationa Lopen kunnalla ei ole haastateltavien mukaan tarjota paljoa valinnanvapauksia asiakkailleen. Vanhemmilla nähtiin olevan mahdollisuuksia valita päivähoitomuoto, -paikka sekä hoitoajat. Lopen kokoisessa kunnassa ei ole tarjolla yksityisiä palveluntarjoajia muutamaa yksityistä perhepäivähoitajaa lukuun ottamatta. Tämän vuoksi vanhemmat kokevat, ettei heillä ole käytännössä muita vaihtoehtoja, kuin hyödyntää kunnan tarjoama palvelu. Toiveena esitettiin, että varhaiskasvatuspalvelusta kehitettäisiin yhdessä niin hyvä ja toimiva, kuin vain voidaan.

Mut tietenkin mitä pienempään organisaatioon ja kuntaan mennään ni sitä vähemmän niitä vaihtoehtoja. Ja se, mitä meillä ei kauheesti oo, ni meillä ei oo erikoispalveluita, eikä meillä oo valinnan vaihtoehtoo ehkä yksityisen ja julkisen välillä, jotka tulevat sitten isommissa kaupungeissa vaihtoehdoiksi. (Hallinnon haastattelut)

Osallistaminen on tärkeää, koska asiakas joutuu ostamaan tämän palvelun eikä vaihtoehtoja kunnassa juuri ole. (Vanhempien kysely)

Palvelun tuottaminen tulisi nähdä prosessina, eikä valmiina asiakkaalle tarjottavana tuotteena. Varhaiskasvatus voidaan herkästi nähdä valmiina tuotteena, johon vanhemmat vain tuovat lapsensa turvalliseen, kehittävään ja viihtyisään ympäristöön. Palvelu ei kuitenkaan ole kaupasta ostettava tuote. Tyytyväisyys palveluun on kokonaisuuteen ja prosessiin kiinnittyvä tunne. Vanhempien palvelutyytyväisyys alkaa jo päivähoitopaikan hakemisesta ja jatkuu kokoaikaisena yhteistyönä varhaiskasvatuksen työntekijöiden ja hallinnon kanssa. Palvelun käyttäjät odottavat tuottavuutta ja tuotetta välttämättömänä lopputuloksena palvelun tuottamiseen osallistumisesta, mutta poikkeuksetta arvioivat tyytyväisyytensä palvelun kokonaisprosessin peruskysymyksistä lähtien. (Osborne, S. 2010, 4.)

Vanhemmat toivovat lapsilleen turvaa, viihtyvyyttä ja virikkeitä. Osataan kertoa mikä toimii oikeasti ja mikä ei. Palvelun taso halutaan pitää korkeana ja monipuolisenä. Mikä ei aina onnistu lukuja tuijottamalla. (Vanhempien kysely)

Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on pohjimmiltaan kaksi ulottuvuutta: lopputulosulottuvuus ja prosessiulottuvuus. Palvelun lopputuloksella on luonnollisesti suuri merkitys siinä, pitääkö asiakas palvelua onnistuneena vai ei. Kuitenkin lopputuloksen lisäksi palvelun laadun kokemukseen liittyy palvelun välittämiseen liittyvä vuorovaikutus. Varhaiskasvattajan ulkoinen olemus ja käyttäytyminen sekä heidän tapansa tehdä tehtävänsä ja sanoa sanottavansa vaikuttavat olennaisesti asiakkaan palvelusta saamaan käsitykseen. Myös muut palvelua käyttävät ja heidän kokemuksensa palvelusta vaikuttavat asiakkaan kokemukseen oman palvelunsa laadusta. (Grönroos 1998, 63–64.)

Vanhempien vastauksissa oli nähtävissä toisen ihmisen kautta koettua osallisuutta palvelussa. Vanhempi saattoi mainita saaneensa itse hyvää palvelua ja kokeneensa osallisuutta sekä kuulluksi tulemista varhaiskasvatuksessa, mutta tiesi toisen tai toisia vanhempia, joiden osallisuuden kokemus oli päinvastainen. Näin esiin tuotuna, osallisuus ja osallisuuden tunne organisaatiossa vaikuttaisi olevan kokonaisuus, joka koostuu omista henkilökohtaisista kokemuksista, sekä muiden kokemuksista kyseisen organisaation edustajien kanssa.

Henkilökemia ratkaisee, toiset ovat työntekijänkin silmissä "pätevämpiä" antamaan mielipiteitä ja toisille sanellaan ilman suurempia vaihtoehtoja. (Vanhempien kysely)

Palvelussa asiakas on sen onnistumisen kannalta yhteistuottaja. Palvelu ei voi olla onnistunut, jos asiakas ei koe sitä onnistuneeksi. Onnistunut palveluiden johtaminen on kiinni niin hallinnosta, kuin asiakaspalvelijoiden koulutuksesta ja motivoinnista sekä vastaamisesta niihin odotuksiin, joita asiakkaalla palvelusta on. Tämä vaatii sen, että asiakaspalvelija ymmärtää asiakkaan käsityksen palvelusta. Esimerkiksi huono ateriala ravintolassa voidaan jossain määrin korvata loistavalla palvelulla ja saada asiakkaat tyytyväisiksi saamaansa ravintolakokemukseen. (Osborne, S. 2010, 3.)

Kunnan toiminnan osallisuus ja yhteistuottaminen eivät tarkoita palveluiden kysynnän kokonaisvaltaista toteuttamista. Kunta linjaa omalla politiikallaan rajoja ja periaatteita, joilla määritellään se, mikä osa kysynnästä tyydytetään. Kuntalaisten tasa-arvoinen kohtelu on esisijaisen tärkeää. Monissa palveluissa kuntalaisilla onkin nykyään mahdollisuus tehdä valintoja julkisen ja yksityisen palveluiden välillä. (Möttönen 2010, 5-6.)

Osto ja myynti tapahtuvat kunnassa näennäismarkkinoilla, joissa ostaja ei maksa täyttä hintaa tuotteesta tai palvelusta. Kunnassa koko palvelu tai huomattava osa siitä rahoitetaan yhteisin verorahoin. Tämä vähentää ostajan oikeuksia kunnallisissa palveluissa, koska palvelun rahoittaja säätelee palveluiden sisältöä ja sitä, mitä tarpeita näennäismarkkinoilla ylipäättensä tyydytetään. (Möttönen 2010, 3-5.)

Kaikki haastateltavat muistuttavat, ettei osallisuus ole sama asia, kuin asiakkaiden kaikkien toiveiden toteuttaminen. Kunta on verorahoilla pyörivä organisaatio, jonka tarkoitus on tuottaa julkisia palveluita niillä resursseilla, joita se saa kuntalaisilta. Palveluiden tarkoitus on täyttää enemmistön tarpeet. Tarkoituksenmukaista ei ole yksilöidä julkisia palveluita tyhjentävästi. Palveluihin käytettävät resurssit kuluvat joka tapauksessa. Tämän takia on tärkeä tuottaa sellaisia palveluita, mitkä olisivat kuntalaisille merkityksellisiä ja tarpeellisia. Turhat ja toimimattomat palvelut ovat resurssien hukkaan heittämistä.

Se ei tarkoita siis, täytyy vaan aina sanoa, et tää ei oo mikään pohjaton toiveiden tynnyri, joka vaan täyttyy, et jokainen saa sitä, mitä kunnasta tilaa. (...)Vaan sitä et enemmistön tarpeet tulisi tyydytettyä, kohtuullisin kustannuksin ja niiden resurssien rajoissa, joita kuntalaiset antaa. Kyllähän se ois surullista tai on surullista, jos kunta tuottaa sellaisia palveluita, jotka ei tyydytä kuntalaisten palvelutarpeita. Silti niistä maksetaan se hinta. Pitää tarjota sitä, mitä kuntalaiset, mahdollisimman suuri osa kuntalaisista tai se palveluntarjoajista tarvitsee. (Hallinnon haastattelut)

Jokaisen lapsen vanhempi ja perheenjäsen tuo mukanaan omat ideansa ja näkemyksensä siitä, mikä on parasta juuri hänen lapselleen. Näiden kaikkien toiveiden toteuttaminen on ryhmäkasvatuksen näkökulmasta mahdotonta. (Knopf & Swick 2007, 292.) Varhaiskasvatuksen toimintaa ei ole mahdollista suunnitella tai järjestää niin, että kaikki vanhempien toiveet toteutuisivat. Tarkoitus on vanhempien avustuksella oppia tuntemaan lapsi kokonaisvaltaisesti, jolloin pystytään lapsen tarpeet ja toiveet huomioimaan toiminnan suunnittelussa mahdollisimman hyvin. Toiminnassa pyritään siihen, että jokaiselle olisi jotain kiinnostavaa varhaiskasvatuksen arjessa.

Pitäähän lähtee niistä realiteeteista, että tää on ryhmäkasvatusta kuiteskin. Et se ei tarkoita sitä, että me niinku, jos vanhemmat sanoo, et mun lapsi haluaa tälle ja tää tolle. Et ne kaikki toteutuu, ni se on mahdotonta. (Hallinnon haastattelut)

Osallisuus voidaan nähdä eräänlaisena asiakkaiden houkutteluna parhaiden palvelumahdollisuuksien ääreen. Esimerkiksi, jos kunnalla on parhaat asiakkaiden palvelumahdollisuudet verkossa, tulisi kunnan houkutella asiakkaita käyttämään verkossa olevia palveluita, eikä tulemaan perinteiseen malliin asioimaan. (Rantanen 2013, 14.) Asiakkaiden osallistaminen kehittämisessä ei tarkoita sitä, että kehitetään juuri sellaisia palveluita, kuin mitä asiakas haluaa tai tilaa kunnasta. Kunta voi kehittää palveluita, jotka sujuvoittavat toimintaa molemmin puolin ja tarjota näin parempaa palvelua, vaikka asiakas ei sitä ole odottanutkaan. Esimerkiksi varhaiskasvatuksessa hoitoaikojen sähköinen ilmoittaminen voi sujuvoittaa toimintaa molemmin puolin ja tuottaa parempaa asiakaspalvelua, vaikka asiakas ei ole edes osannut kaivata tätä toimintoa aiemmin.

Vanhemmat kokivat yhdeksi osallisuuden huonoksi puoleksi sen, ettei organisaatio välttämättä vastaa heidän ehdotuksiinsa ja sen, että vanhempien omat ehdotukset ovat ristiriidassa keskenään. Tämä näkyi osittain osallisuuden kokemisessa merkityksettömäksi. Vaikka toiveita ei voi toteuttaa olisi organisaation hyvä ottaa aikaa ja vastata asiakkaiden tekemiin ehdotuksiin sekä selventää miksi jotain ehdotusta ei ole otettu huomioon. Tämä lisäisi asiakkaiden luottamusta organisaatioon.

Huonoa on, jos kaikkiin ehdotuksiin ei voida vastata tai ne ovat ristiriidassa keskenään. (Vanhempien kysely)

Ei maailma voi olla jokaiselle kuntalaiselle tai kansalaiselle erilainen heidän tarpeidensa mukaan, mutta se, että antaa heille sen mahdollisuuden siihen äänen kuulemiseen ja sitten perustelee miksei esimerkiksi jokin asia ole edennyt tai miksi se etenee erilailla, ku miten sä olet mielipiteesi ilmaissut, mut se semmonen, et on mahdollisuus sanoa ja kertoa. (Hallinnon haastattelut)

Vaikka kaikki toiveet eivät voi toteutua tai ne eivät toteudu, kuten niitä ovat asiakkaat toivoneet, niin palveluhallinnossa nähtiin tärkeänä, että mahdollisuuden antaminen osallisuuteen ja oman mielipiteensä kertomiseen on tärkeä. Asiakkaiden mielipiteisiin tulee kuitenkin vastata ja viranomaisten on hyvä perustella päätöksensä ja myös senkin että mikseivät jotkut ehdotuksen ole menneet läpi. Tämä lisää luottamusta osallisuuteen ja siihen, että asiakkaiden mielipide on kuultu.

5 ”VAIN OSALLISTUMALLA VOI VAIKUTTA”

5.1 Varhaiskasvatuksen osallistamistavat

Kunnan palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkaan osallistumisen muodot jaetaan neljään eri ryhmään osallisuuden asteen ja syvyyden perusteella. Ensimmäinen näistä on informaatio-osallisuus, jossa asiakas antaa ja saa tietoa palveluihin liittyen. Toisena asiakkaiden konsultoinnissa asiakkaille tarjoutuu mahdollisuus kertoa omista tarpeistaan ja toiveistaan palveluiden toteuttamiseksi. Kolmantena ryhmänä on osallistuminen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen, jossa asiakkaat on jo otettu mukaan tätä tarkoitusta varten. Viimeisenä on osallistuminen palvelun tuottamiseen, joka toteutuu esimerkiksi itsepalvelussa, vapaaehtoistyössä tai vertaistukiryhmässä. (Larjovuori, ym. 2012, 11.)

Ihanteellista olisi, että palveluita kehittäessä käytettäisiin useampaa osallistumisen muotoa niin, että nämä tukisivat toinen toisiaan. Keskeistä on, että osallistumisen muotoja toteutetaan avoimesti. Informaatio-osallisuuden muotoa ei pidä vähätellä sen keveyden takia, vaan kaikilla tavoilla on paikkansa kuntalaisten osallistamisessa. Jos asiakkaita ei informoida käytännössä jo päätetyistä muutoksista palveluissa, ei keskustelutilaisuuden järjestämisestä ole mitään hyötyä. (Larjovuori, ym. 2012, 11.)

Lopen kunnassa käytetään pitkälti hyvin perinteisiä osallistamismenetelmiä, joista monia kunnat ovat velvoitettu käyttämään kuntalain myötä. Näistä haastatteluissa tuli esille esimerkkeinä äänestäminen, kuntalaiskyselyt sekä erilaiset mielipidemittaukset. Lopen kunnan käytössä oli muutama kevyempikin palautteen keräämisen tapa, kuten Happy-Or-Not -kone, josta asiakas voi antaa palautteensa palvelukokemuksestaan välittömästi.

No meillä on varmaan semmosseet yleisimmät ja jo pitkään olleet. Ni tietenkin tämä perinteinen äänestäminen ja kuntalaiskyselyt ja erilaiset mielipidemittaukset, jossa jotain yksittäistä asiaa kysytään sähköisesti tai paperilipukkeella, et kumpaa mieltä olet. (...)Mut kyl meil sit on kepeämpiäkin, vaikka tämmöinen happy or not kone, eli kulkiessasi jonkun palvelun ohi vaikka kouluruokaa nautittuasi voit vastata et tyytyväinen vai ei ja sillalaila vaikuttaa ehkä tuleviin päätöksiin. Asiakaspalvelukyselyitä eri sektorilta, koulupuolella, varhaiskasvatuksessa, vanhusten palveluissa. (Hallinnon haastattelut)

Haastatteluissa tuli ilmi, että osallisuus ja yhteistuottaminen toimintatapoina ovat heräilemässä Lopen kunnan hallinnossa. Esimerkkinä tuotiin esille Lopen kunnan uusi lapsille suunnattu kesäkerho, jonka suunnittelussa on osallistettu lapsia, perheitä sekä henkilökuntaa. Kesäkerhon suunnittelemisesta uudella tavalla ruohonjuuritasosta ylöspäin oli saatu hyviä kokemuksia. Sitä ei ole suunniteltu hallinnon pöydällä, vaan koko idea toimintaan oli tullut asiakkaiden tarpeesta ja osallisuus on ollut tärkeänä osana toiminnan rakentamista. Tapa, jolla haastateltava esitti kesäkerhon suunnittelun, antoi innostuneen ja toimintatavasta ylpeän vaikutelman.

Kesäkerho sinänsä on ihan hyvä esimerkki, et siinä on kyllä osallistettu nyt niin, et henkilöstö on, et siinä on monta osallista ja henkilöstö on tietysti yks, perheet on yks ja ne lapset on yks puoli. (Hallinnon haastattelut)

Haastateltava tuo esille, että pienille kunnille, kuten Loppi, on tyypillistä pelätä kuntalaisten osallisuutta ja ihmisten mielipiteiden kuulemista. Tämän vuoksi koettiin osallistamisen keinon olevan vielä harvassa ja monien käytettyjen osallistamistapojen olevan hyvin vanhanaikaisia, kuten ajatus osallistamisesta kuntavaalien muodossa.

Osallisuutta ja ihmisten mielipiteiden kuulemista ei sais pelätä, mut mäkin edustan kuntaa, missä sitä osittain vielä pelätään. Yleensä mitä pienempään kuntaan mennään niin sitä perinteisempää ja perinteitä kunnioittavampaan ja ehkä hitaampaan organisaatioon mennään. Et kyllä meidän kokoisissa kunnissa aika harvassa on nykyäikaisia osallistamisen keinoja käytössä. (Hallinnon haastattelut)

Haastateltavan mielestä vaadittaisiin kunnalta enemmän rohkeutta osallistaa niin isoissa kuin pienissäkin asioissa. Mutta mitä lähempänä asiakasrajapintaa toimitaan, sitä vahvemmin hän kokee, että osallisuuden pitäisi olla läsnä osana arkipäiväistä toimintaa.

Et tota pitäis olla rohkeutta osallistaa ihan siis hyvinkin isoissa hallinnollisissa linja-asioissa, et miten tiettyjä asioita tehdään tai mikä on niinku kunnan hallinnon tarkoitus, tai vaikkapa koko tai muu, ni semmoisissakin pitäis. Mut mitä lähemmäs mennään asiakasrajapintaa ja kokemusta, ni sitä vahvemmin pitäis osallistaa. (Hallinnon haastattelut)

Yhteistuottajuudessa asiakkailta kerättävän tiedon avulla saadaan selville heidän kokemuksensa ja käsityksensä palvelutarpeesta sekä palveluprosessista itsestään. Asiakas nähdään aktiivisena toimijana ja kumppanina organisaation palveluiden kehittämisessä. Tämän taustalla on aktiivinen pyrkimys löytää ja ymmärtää piileviä tai tulevaisuuteen liittyviä tarpeita, eikä pelkästään reagoida olemassa oleviin ja tiedostettuihin ongelmiin. (Tuurnas, ym. 2016, 116.)

Osallisuuden tyypillisimpänä muotona Lopen kunnassa olivat palveluhallinnon mukaan erilaiset kyselyt, joilla kerättiin asiakkailta palautetta olemassa ja suunnitteilla olevista toiminnoista tai linjauksista. Näiden lisäksi osallisuuden koettiin olevan palveluiden arviointia ja sen vertaamista muiden kuntien palveluihin. Jos palvelun lain vaatiman tason ylittäminen on standardi tietyllä alueella, niin asiakkaat eivät välttämättä osaa arvostaa tuota saamaansa parempaa palvelua. Tämän vuoksi palveluhallinnon edustaja ehdottaakin, että voisi olla hyvä asiakkaiden katsoa joskus aidan toiselle puolelle.

Se on sitä, että on käytössä asiakasraateja, kyselyjä eli me ollaan yhteydessä sinne meidän asiakkaisiin ja pyydetään arvioimaan nykyisiä palveluja ja sitten vähän peilaamaan ja vertaamaan tietysti vähän muihinkin. Jos joku on tottunut tiettyyn palveluun ja pitkään käyttänyt sitä, eikä oo vertaillut muualla tai asunut muualla, niin ehkä puuttuu se pohja, mutta ennen kaikkea se on sitä varmasti siinä. (Hallinnon haastattelut)

Haastatteluiden perusteella monet toimintatavat, käytännöt ja menetelmät, joita yksi haastateltava esitteli osallisuutena, ei tee Lopen kunnan käytänteistä osallistavia ja yhteistuottavia. Vaikka kyselyt ovat yksi osallistamisen muodoista, ei pelkkien kyselyiden teettäminen tee toiminnasta osallistavaa. Asiakkaiden mukaan ottamista uusien palveluiden kehittämiseen ei useimmiten nähty tarpeellisenä, vaan kyselyt jäivät enemmän mielipiteen keräämiseksi olemassa olevasta palvelusta. Myös Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi ja Manka (2012, 6) toteavat, että osallisuus sekoitetaan kunnissa monesti asiakaskeskeiseen ajatteluun. Kunnille on tyypillistä osallistaa kuntalaisia palveluiden kehittämiseen asiakaskeskeisesti. Asiakaskeskeisessä toiminnan kehittämisessä asiakkailta kerätään tietoa olemassa olevista palveluista ja niitä kehitetään saadun tiedon mukaan asiakasystävällisempään suuntaan. Tässä perinteisessä mallissa asiakkaan toiveet halutaan selvittää ja niitä pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan. Asiakasta osallistavassa kehittämisessä taas asiakas on mukana suunnitteluprosessista asti. He esimerkiksi testaavat vaihtoehtoisia palvelukonsepteja ja niiden toimivuutta. Näin asiakkaat voivat auttaa tarpeiden kuvantamisen lisäksi käyttäjä tietämyksellään paremman ratkaisun löytämiseksi.

Vanhempien kyselyssä eniten mainintoja saaneita osallistamisen tapoja ovat kyselyihin vastaaminen, palautteen antaminen, vanhempainillat, vanhempaintoimikuntaan osallistuminen, yhteydenpito virkamiesten kanssa sekä vaaleissa omiin arvoihin sopivan ehdokkaan äänestäminen. Vanhempien käyttämät osallistumismenetelmät ovat hyvin monimuotoisia ja vaihtelevat suuresti vastaajasta riippuen.

Pyrin vastaamaan kyselyihin, osallistun vanhempaintoimikuntaan ja pidän yhteyttä virkamiehiin. (Vanhempien kysely)

Vaaleissa äänestää sellaista ehdokasta, jonka tietää arvostavan ja pitävän tärkeänä lasten tarpeita. (Vanhempien kysely)

Vanhempien kyselyn vastauksista erottui selkeästi kaksi suosituinta osallistumistapaa. Ensimmäiseksi merkittävä osa vanhemmista piti kyselylomaketta toimivana osallistamistapana ajanhallinnaisista syistä. Useat vanhemmat kokevat elämänsä liian kiireiseksi osallistumaan paikanpäällä tapahtuviin tilaisuuksiin. He kuitenkin osallistuisivat mielellään kotoa käsin.

Ajallisesti koen, että erilaiset kyselyt yms. voisi toimia kohdallani. Yhteisiin tilaisuuksiin yms koen osallistumisen ajallisesti haastavaksi. Vaikka asia on tärkeä, niin arki on itsellä hyvin aikataulutettua ja se tuo haastetta osallistumiselle. (Vanhempien kysely)

Vastaavasti yhtä suuri osa vanhemmista toivoi mahdollisuutta osallistua yleisten keskusteluiden ja erilaisien tilaisuuksien kautta palvelun kehittämiseen, kuin kyselyitä toivoneet vanhemmat. Vanhempainillat koettiin yhdeksi tällaiseksi mahdolliseksi vuorovaikutuskanavaksi organisaation ja vanhempien välillä. Viranomaisten ja päättäjien toivottiin enemmän osallistuvan vanhempainiltoihin ja, että vanhempainilloissa esiteltäisiin varhaiskasvatuksessa meneillään olevia asioita hieman laajemmin, kuin vain oman päiväkodin osalta.

Saamalla tietoa muutoksista esim vanhempainilloissa missä voisi keskustella asioista. (Vanhempien kysely)

Monet kunnat teettävät jo palveluistaan kyselyitä kuntalaisilta ja pyrkivät näin saamaan selville asukkaiden mielipiteen julkisten palveluiden onnistumisesta. Kyselyt ovat tehokas tapa kerätä tietoa ja ne antavat vastauksia kysymyksiin, mutta usein vain niihin, jotka näihin on kirjoitettu. Haasteena onkin, että onko kyselyssä kysytyt asiat niitä, jotka ovat asukkaille tärkeitä ja millaiset asukkaat jättävät vastaamatta kyselyyn sekä ovatko vastanneet ymmärtäneet kysymykset niin kuin ne on tarkoitettu? Näiden ongelmien takia tulisi kerättyjen tietojen perustua moniin eri lähteisiin, jotka ovat monin eri tavoin koottuja. Näitä asiakastietoja tulisi kerätä, käyttää ja välittää organisaation kaikilla tasoilla. Palvelun kehittäjien tulisi käydä asukkaiden kanssa vastavuoroista dialogia, jolloin kaikkien osapuolien näkökulma tulisi kuulluksi. On tietenkin mahdotonta, että kunta keskustelisi erikseen henkilökohtaisesti jokaisen palvelun käyttäjän kanssa tämän palvelu-

kokemuksesta ja –tarpeista. Asukastyöryhmät ovat yksi hyvä tapa käydä tätä keskustelua kuntalaisten kanssa. (Larjovuori, ym. 2012, 7.)

Verrattuna useampaan muuhun Euroopan maahan Suomessa on otettu varsin hajanaisesti käyttöön asukkaiden suoraa vaikuttamista tukevia toimintamalleja. Monesti kuntalaisten vaikuttaminen tapahtuu edustuksellisen demokratian myötä ja riippuu paljon kunkin kunnan virkamiesten ja luottamusmiesten halukkuudesta vuoropuheluun keskenään. Kunnat ja kuntapalvelut ovat kuitenkin jatkuvassa kehityksen tarpeessa toimintaympäristön muuttuessa yhä verkostomaisemmaksi ja monimuotoisemmaksi. Tässä tilanteessa, kun tilaaja- ja tuottajaorganisaatiot erkaantuvat yhä enemmän toisistaan, tulee käyttäjän osallisuuden ja näkemyksen kuulemisesta entistäkin tärkeämpää. Asukastyöryhmät ja raadit pystyvät toimimaan tilaajan laadunhallinnan työkaluna. (Larjovuori, ym. 2012, 10.)

Erityisesti varhaiskasvatuksessa on haastatellun kertomana käytetty paljon asiakasraateja, joiden avulla on kerätty vanhempien sekä perheiden palautteita ja arvioita erilaisista asioista. Tässä kohtaa käsite asiakasraadista ymmärretään hyvin väljästi. Kunnanjohtajan kertomana Lopen kunnassa ei ole saatu asiakasraateja koottua, vaikka tätä on yritetty muutamaaan otteeseen. Kuntalaisilla ei ole ollut kiinnostusta niitä kohtaan, eikä raateihin ole saatu tarpeeksi jäseniä. Toimikuntia puolestaan Lopen kunnalla on käytössä useampia. Päiväkodeilla toimii jokaisessa oma vanhempain-toimikunta, joka vaikuttaa pääasiassa kyseisen päiväkodin sisäisiin asioihin. Haastateltava sanoi, että toimikunnan vaikuttamisen asteet ovat kiinni siitä, minkälaisen roolin he itse haluavat ottaa päiväkodissa ja millaisissa asioissa vaikuttaa. Toimikunnat vaihtelevat paljon juuri kunnittain riippuen siitä millaisia henkilöitä niihin on liittynyt. Jotkut ovat yhteisiä kahvikeskustelukerhoja ja toiset taas merkittäviä vaikutuselimiä.

Taas toimikuntia meil on ja kyl mun kokemus on se, et tällaiset toimikunnat niihin omiin arkisiin pieniin asioihin pystyy vaikuttamaan ja tota se, että onks ne löytänyt aina sitä rooliansa, et jääks ne yleisiksi keskustelukerhoiksi vai vaikuttamiselimiksi ni se on sitten eri asia, mutta se riippuu niin siitä toimitelimen kokoonpanosta. (Helsingin haastattelut)

Moni vanhemmista piti vanhempain-toimikuntien olevan tärkeässä roolissa vaikuttamaan päiväkodin asioihin. Vanhempain-toimikunnassa toiminut vanhempi itse koki, että toimikunta oli pystynyt vaikuttamaan asioihin omalla toiminnallaan. Kaikki vanhemmat eivät kuitenkaan olleet yhtä vakuuttuneita vanhempain-toimikunnan vaikutusmahdollisuuksista. Osa ilmaisi epäilyksensä

siitä, että mitä isommista asioista on kyse, niin sitä vähemmän vanhempaintoimikuntaa kuunnellaan.

Itse olen osallistunut toimimalla vanhempaintoimikunnassa, jonka olen huomannut olevan tärkeässä roolissa. (Vanhempien kysely)

Lopen varhaiskasvatuksen vanhemmat olivat haastateltavien mukaan kohtuullisen aktiivisia olemaan yhteydessä virkamiehiin. Monesti palautteen saaminen kuitenkin riippui siitä, kuinka tärkeäksi asiakkaat kokivat kyseisen asian. Jos asia koettiin hyvin tärkeäksi, niin palautetta saatiin kysymättäkin. Joihinkin asioihin ei vanhemmille kuitenkaan herännyt innostusta osallistua, jotka taas ammattilaiset olisivat nähneet tärkeinä.

Mun mielestä Lopella ollaan aktiivisia. Et palautetta saadaan vähän niinku, miten jonkun asian tärkeys mielletään, ni palautetta tulee joskus kysymättäkin, mikä on hyvä asia. (Hallinnon haastattelut)

Viimeisimpiä palautteen keräämiskohteita Lopen kunnan varhaiskasvatuksessa oli ollut varhaiskasvatussuunnitelman päivittäminen, jonka työstämisen yhteydessä tehtiin vanhemmille suunniteltutyötä ohjaava kysely. Kyselyillä koettiin saatavan nopeasti ja tehokkaasti kerättyä tietoa vanhemmilta. Yhteisenä haasteena kaikille hallinnon haastateltaville oli saada ihmiset vastaamaan ja kiinnostumaan kyselyistä. Tähän yritettiin vastata etsimällä erilaisia kyselytyökaluja, joilla tavoittaa vanhempia mahdollisimman hyvin. Kyselyn mahdollistavia työkaluja oli Lopen sivistystoimessa käytössä useampia, mutta työkalujen käyttö ja oikean työkalun löytäminen tuntuivat aiheuttavan ongelmia. Yhtenä syynä nähtiin, ettei kyselyiden merkityksestä kehittämiseen saatu välitettyä vanhemmille tarpeeksi tietoa.

Siinä onkin, että miten ne meidän kyselyt sitten saadaa niin houkutteleviksi ja tietoa niistä että niihin vastataan. (...) Sen työkalun kehittäminen on ollut yks tässä, jonka avulla me ollaan just sitä palautetta haluttu kerätä. Meidän haaste on nyt se, että meillä on nyt hyviä työkaluja, mut perheetkin käyttää vaihdellen niitä, et millä me tavoittaa parhaiten kaikki. (Hallinnon haastattelut)

Asiakkaiden kiinnostuksen herättäminen nähdään haastatteluissa yhtenä haastavimmista asioista. Päiväkodin johtajalta löytyy silti uskoa siihen, että varhaiskasvatuksessa vanhemmat osallistuisivat enemmän, jos heille vain annettaisiin enemmän tilaa ja mahdollisuuksia osallistua. Hän näkee tärkeänä palvelun ympäristön ja ilmapiirin luomisen niin, että vanhemmat tuntevat itse halua osallistua kehittämiseen sekä kokevat organisaation haluavan heidän osallistuvan. Hän painottaa, että halu luodaan organisaation toimesta ja organisaation mielenkiinnosta asiakkaita kohtaan.

Mä uskon siihen, et vanhemmat on tosi kiinnostuneita, kun jos me vaan luodaan mahdollisuuksia. Et sen pitää lähtee sit sieltä. Et se asenne ja ilmapiiri, luottamus siinä ne. Ne niinku saa kohdalleen, niin silloin must tuntuu, et kaikki on mahdollista, uskon näin. (Hallinnon haastattelut)

Palveluntarjoajan panos ja ammattilaisen asiantuntemuksen merkitys ei vähene asiakkaan aktiivisemman roolin myötä. Asiakaslähtöisen kehittämistoiminnan tulisi olla kiinteä osa kehittämistyötä. Vaarana asiakaslähtöisessä kehittämisessä on, että asiakkaiden osallisuus jää irralliseksi ”puuhailuksi”, jolla ei ole varsinaista merkitystä itse kehittämisen tai organisaation ydintoiminnan kannalta. Luonnollisesti kuntalaisia voidaan hyödyntää kehittämässä tehtäviä, jotka eivät ole kunnan ydintoimintaa kuten asuinalueiden kehittäminen ja vapaaehtoistoiminta. Tällöin kehittäminen voi tapahtua hyvinkin kuntalaisvetoisesti. (Larjovuori, ym. 2012, 7.)

2010-luvulla ihmiset ovat tottuneet useiden eri vaihtoehtojen tarjontaan. Julkiset palvelut eivät ole poikkeus näiden odotusten suhteen. Kuntalaiset haluavatkin mieluummin omista lähtökohdistaan ja mieltymyksistään käsin itse valita missä, milloin ja millä tavalla he osallistuvat kehittämiseen. (Pestoff 2015, 5.) Palveluhallinto kokeekin, että tavat joilla kuntalaisia tulisi osallistaa julkisen palvelun kehittämiseen, pitäisi olla monimuotoisia. Näistä kuntalainen pystyisi valitsemaan itselleen sopivimman tavan osallistua.

Ne keinot pitäis olla hyvin moninaiset, et ihminen vois valita isosta osallistumisvalikosta itselleen sopivimman. Eli jollekin vois sopia se tekstiviestiin vastaaminen, joku vois vastata tällaiseen sähköiseen kyselyyn silloin tällöin, joku vois mennä tilaisuuteen ja joku vois turista torilla kasvatusten jonkun kanssa hetken, et pitäisi olla moninaisia mahdollisuuksia. (Hallinnon haastattelut)

Palveluhallinnon edustajat kokevat että osallisuus ja sen asteet vaihtelevat hyvin paljon riippuen siitä, mistä palvelusta on kyse ja kuinka asiakasrajapinnassa kyseinen palvelu on. Varhaiskasvatuksessa osallisuus esitetään arkipäiväisinä pieninä asioina, joissa henkilökunta kohtaa lapsia, vanhempia sekä toisiaan. Arkipäivän ilmapiirin ja kohtaamisen tulee olla sellainen, että se kannustaa vanhempia ilmaisemaan ajatuksiaan. Varhaiskasvatuksen hallinnon tavoitteena on osallistamaan pyrkivä ilmapiiri, jossa pyritään saamaan vanhempia mukaan kaikilla tavoilla.

Se on ihan näitä arkipäivän asioita. Siitä se hyvä tulee ja silloin mun mielestä se osallistamisen niinku pääasia on se, että vanhemmat uskaltaa tuoda niitä ajatuksia ja sitten se, että se ymmärretään et se on sille lapselle eduksi. Se on lapsen hyvinvointia edistävää. (Hallinnon haastattelut)

Ajatuksena on, että osallisuuden pitäisi olla mahdollisimman helppoa ja ihmisten normaaliin arkeen liittyvää arkipäiväistä toimintaa, joka ei tarvitse ympärilleen valtavia rakenteita. Sellaista, että ihmiset eivät välttämättä edes huomaa osallistuvansa. Tällä tavalla toivottiin tavoitettavan mahdollisimman paljon erilaisia vanhempia.

No arkipäivästä, ihan helppoa. Mun mielestä sen pitäis olla helppoa, arkipäivästä. Niinku sellasta et tavallinen ihminen vois osallistua oman palvelukokemuksensa ja näkemyksensä pohjalta. Ei, ei vaadittaisi liiallista asiantuntemusta, eikä liian laajaa osaamista, eikä sen osallistujan pitäis kokea sitä rasitteeksi. (Hallinnon haastattelut)

Kyl osallisuudesta pitäis saada sellaista arkipäivän joustavaa helppoa ilman kauhean kankeita rakenteita olevaa toimintaa ja yksityissektorilla niitä on ja julkisen sektorin pitäis ottaa niistä opikseen. (Hallinnon haastattelut)

Vanhemmat toivat esille samoja toiveita sen suhteen, miten haluaisivat tulla osallistetuksi. Osallistamistapojen toivottiin olevan helppoja ja arjessa toteutettavia. Asiakkaat haluaisivat antaa mielipiteitään nopeasti ilman laajoja osallistamisen rakenteita. Tämä saattaisi lisätä osallistumisaktiivisuutta sekä todellisia mahdollisuuksia osallistua arjen keskellä.

Asiakasraatijärjestelmä voisi olla yksi keino. Kehitysehdotuksia pitäisi pystyä antamaan helposti ja arjessa. (Vanhempien kysely)

Mielipidekyselyin mitkä ovat selkeitä ja nopeita tehdä lapsiperhe ja työarjen keskeillä. Mitä kautta selviäisi, mitkä palvelut palvelevat parhainten perheitä. (Vanhempien kysely)

Yhtenä haasteena osallistamistavoissa palveluhallinnon puolelta koettiin suunnitelmallisuus palautteen ja kyselyiden keräämisessä. Haastateltava painotti, että palaute tulisi kerätä suunnitelmallisesti ja harkiten aina oikeissa asioissa sekä oikealla hetkellä, eikä vaihdella pikaisesti asiasta toiseen pyrkimyksenä kerätä mahdollisimman paljon tietoa asiakkailta. Hyvä, suunniteltu palaute oli haastateltavan mielestä kaiken suunnittelemisen vaivan arvoinen.

Vaikeutena on varmaan se, että kuinka pysyväisluonteisesti ja suunnitelmallisesti meillä se palaute kerätään ja mitä me halutaan sillä tietää. Jos se on tota semost tempoilevaa se palautteen kerääminen ja arviointien kerääminen tai sitten vaihtelevaa et pompitaan asiasta toiseen, se on ehkä se heikkous, mutta suunnitelmallinen palautteen kerääminen asiakkaalta, ni se maksaa kyllä vaivan. (Hallinnon haastattelut)

Toinen haastateltavista pohti liiallisen osallistamisen tuottamia ongelmia, jolloin hän pelkäsi, etteivät saadut vastaukset enää olisi relevantteja. Toinen uhka liiallisessa osallistamisessa oli se, ettei organisaatio jaksaisi tai ehdi hyödyntää kaikkea keräämäänsä tietoa. Hallinnon haastatteluiden pohjalta osallistamista ei tule käyttää osallisuuden takia, vaan sen tulee perustua ennalta harkittuun tarkoitukseen.

Ja sitten se, et jos liikaa, liian paljon samankaltaisia osallistamista harrastetaan, ni tuleeks niistä vastauksista enää relevantteja tai jaksako organisaatio hyödyntää niitä sitten. (Hallinnon haastattelut)

Yksi haastateltavista huomauttaa, että osallisuus ei ole pelkkiä kyselyitä ja palautteen keräämistä, vaan se on paljon enemmän. Vanhemmilta saaduilla vastauksilla pitäisi olla merkitystä toiminnalle ja niitä tulisi haastateltavan mukaan käyttää. Osallistaminen ei ole vain suoritus, joka tulee valmiiksi, vaan jatkuu vastausten keruun jälkeenkin.

Et kysellään jotain ja sitten me saadaan jotkut vastaukset ja ajatellaan et me ollaan nyt pystytty, me ollaan nyt kysytty, me ollaan nyt suoritettu tää. (Hallinnon haastattelut)

Osallisuus ja yhteistuottaminen eivät olekaan vain hetkellisiä tapahtumia kyselyiden muodossa, vaan osallistavassa organisaatiossa ne ovat läsnä koko toiminnassa. Asiakkaiden osallisuudella voidaan täydentää ammattilaisten työskentelyä. Henkilökunnan tuottaessa melkein kaikki tai kaikki palvelun ydintehtävät, voivat asiakkaat osallistua yhteistuottajina toisarvoisiin tehtäviin. Pestoff (2012, 1109) antaa esimerkkinä eri valtioiden varhaiskasvatuksen osallistamistapoja vertailtuaan tilanteen, jossa henkilökunnalla on täydellinen kokonaisvastuu pedagogisesta asiantuntijuudesta, mutta vanhemmat voivat suorittaa esimerkiksi ylläpitoa, hallintoa, kirjanpitoa tai jopa ruuanlaiton päiväkodeissa. Suomessa ei välttämättä vanhempien osallisuudessa mennä julkisella puolella näin pitkälle, mutta vanhempia voisi esimerkiksi osallistaa retkillä valvonnan helpottamiseksi tai osallistua muuten päiväkodin toissijaisiin toimintoihin.

5.2 Tieto osallistumisen mahdollistajana

Toiminnan läpinäkyväksi tekeminen vanhemmille koettiin palveluhallinnon osalta tärkeäksi varhaiskasvatuksessa. Varhaiskasvatuksen tavoitteiden avaaminen on läpinäkyvyydessä ydinasia. Lasten kertoessa kotona, että päivän aikana vain leikittiin, niin on tarpeellista avata vanhemmille leikin sisältö ja mitä leikkiminen oikeastaan tarkoittaa. Miksi päiväkodissa leikittiin ja mitä tavoitteita kyseisellä leikillä oli? Tätä kautta toiveena olisi saada vanhemmat ymmärtämään, mitä päiväkodissa tapahtuu päivän aikana, jotta ymmärrys osallisuuden merkityksestä toiminnan kannalta kasvaisi, sekä miksi se olisi lapsen kannalta tärkeää. Vastauksissa korostui selkeästi myös vanhempien kiinnostuksen ja ymmärryksen herätteleminen osallistumaan käytännön työn kehittämiseen.

Me tehdään paljon projekteja, niin tää projekti tää, metsäretki ja siellä majanrakentaminen, ni me ei vaan kerrota et me oltiin nyt metsäretkellä ja me rakennettiin maja, vaan sit me laitetaan siihen, et mitkä oli tavoitteet.(...) Tavallaan avataan niitä tekemisen tavoitteita(...) Vanhemmille sen toiminnan tavoitteiden esille tuominen.(Hallinnon haastattelut)

Marjatta Kekkosen (2009, 164–165) tulkintojen Stakesin Vaikuta vanhempinettikyselyn tuloksien mukaan vanhemmat haluaisivat enemmän tietoa lapsen päivähoidopäivästä ja päivän merkityksellisistä tapahtumista sekä kokemuksista. Tämä edellyttää esimerkiksi hallinnolta, että henkilöstön työvuorot on organisoitu niin, että vanhemmilla on mahdollisuus keskustella päivittäin jonkun kanssa, joka on ollut läsnä ja havainnoinut lapsen päivää. Jakamalla tätä kyseistä tietoa päivittäisistä tapahtumista ja lapsen kokemuksista tuetaan vanhemman kokemuksellista osuutta lapsen varhaiskasvatuksessa.

Läpinäkyvyyttä toimintaan tuotiin esimerkiksi toiminnallisilla vanhempainilloilla, joissa pidettiin samoja jumppatuokioita, joita lapsilla oli ollut päiväkodissa. Toiminnallisissa vanhempainilloissa käytiin läpi asioita, mitkä ovat vanhemmille tärkeitä lapsen päivässä. Niistä pidettiin ryhmäkeskusteluja, joissa vanhemmat esittivät omia mielipiteitään ja näkemyksiään. Näitä ajatuksia ja ehdotuksia sovelletaan päiväkodin arkeen ja käytänteisiin kehitettäessä toimintaa. Tarkoituksena on tuottaa vanhemmille enemmän tietoa ja tarjota enemmän kosketuspintaa siihen osaan lapsen arkea, jossa vanhemmat eivät pysty olemaan läsnä. Samalla pyritään vahvistamaan vanhempien kykyä ja tietoa osallistua ja antaa oma mielipiteensä varhaiskasvatuksen asioihin liittyen.

Puhuin niistä toiminnallisista vanhempainilloista, ni näitähän me siellä niinku myös tämmösiä, mä otin esimerkiksi hyveitä kerran semmosen illan, missä puhuttiin hyveistä, et mitä vanhemmat kokee tärkeiksi, et mikä on päiväkodis tärkeätä. (Hallinnon haastattelut)

Vuorovaikutuksen avulla toimintaa on mahdollista saada näkyvämmäksi vanhemmille. Vanhempien on vaikea osallistua toiminnan kehittämiseen, jos he eivät tiedä, mitä päivän aikana tapahtuu. Monissa palveluissa on asiakkaalle näkymättömiä prosesseja. Esimerkiksi varhaiskasvatuksessa vanhemmat näkevät päivähoitopalvelun useimmiten vienti- ja hakutilanteissa. Tällöin palvelun laatu kiteytyy heille suurimmaksi osaksi hyvin pienenä osana siitä, mitä itse palvelu kokonaisuudessaan on. Lapselle päivähoito on paljon enemmän, mutta palvelua ostava vanhempi ei tätä puolta näe. Tietenkin vanhempi arvioi vienti- ja hakutilanteen lisäksi lapsensa kertomaa ja tämän vointia päivähoitopäivän jälkeen. Asiakas useimmiten mieltää palveluksi nimenomaan tuotantotoimenpiteiden näkyvän osan ja arvioi sen pienintäkin yksityiskohtaa myöten. Muista osista hän voi kokea vain tuloksen, joka näkyy ja toistuu hänen lapsensa kertomana. (Grönroos 1998, 54.)

Vanhempien vastauksista nousee esille tiedon halu, jotta osallistuminen olisi helpompaa. Näin on varsinkin isommissa strategisissa asioissa. Viranomaisten tiedotteet ja kyselyt eivät anna vanhempien mielestä todellista mahdollisuutta osallistua. He eivät koe täysin tietävänsä, mistä asiassa on kysymys ja kokevat osallistuvansa kehittämiseen niin, että osa asioista pidetään hämärän peitossa. Lapsiperheen ruuhkavuosien ajanpuute ei anna vanhemmille mahdollisuutta kunnolla etsiä tietoa ja perehtyä asiaan. Toiveena vanhemmilla olisi, että osallistettaessa annettaisiin enemmän tietoa oman kannan kunnolliseen muodostamiseen.

Tiedotusta lisäten. Niin että ennen päätöksen tekoa kerrotaan vaihtoehtoista joihin voisi vaikuttaa jottei virkamiehet tee päätöksiä kapeakatseisesti. (Vanhempien kysely)

Kyllä mielestäni vanhempia on pyritty osallistamaan, mutta välillä tuntuu, että muutoksesta ja päätöksenteosta pitäisi tietää enemmän, jotta oman kannan asiaan voisi muodostaa. Tähän pikkulapsiperheen työssäkäyvällä vanhemmalla on hyvin harvoin aikaa ja energiaa. Eli toivoisin, että asiat esitettäisiin selkeästi ja käytännönläheisesti. (Vanhempien kysely)

Kuntalaisen osallisuuden edellytys on tieto. Ilman tietoa ei ole mahdollista vaikuttaa. Ensimmäiseksi, kuntalaisella ei ole välttämättä tietoa, mitä on tapahtumassa, jolloin ei ole mahdollista osallistua vaikuttamiseen. Toiseksi, ilman tietoa palveluista ei ole mahdollista ymmärtää, mitä

oikeastaan ollaan kehittämässä. Kuntalaki kuten myös julkisuuslaki korostavat kuntaorganisaation avointa tiedottamista ja julkisuuden merkitystä. Osallisuuden vahvistamiseksi, mahdollistamiseksi ja lisäämiseksi tiedon tulisi olla saatavilla, löydettävissä, kiinnostavaa ja ymmärrettävää. (Laiho, ym. 2000, 84.)

Väitteen ”saan tarpeeksi tietoa koskien palvelun kehittämistä koskevaa päätöksentekoa” kanssa valtaosa vanhemmista koki olevansa lievästi eri mieltä. Keskiarvoksi väite sai 2,65 asteikoilla 1-5. Vanhemmat halusivat selvästi enemmän tietoa koskien varhaiskasvatuspalvelun kehittämistä. Suurimman kannatuksen sai luku kaksi, jonka valitsi melkein puolet vanhemmista (48 %). Hyvin selkeästi tuli esiin toive, että tiedotusta lisättäisiin tulevista muutoksista merkittävästi. Pyydettyäessä vanhempia arvioimaan väittämää siitä, tiedotetaanko tulevista muutoksista ajoissa, kokivat vanhemmat tiedottamisen melko neutraalisti. Vaihteluväli kattoi koko arvoasteikon välillä 1-5, keskiarvon osuessa kolmoseen. Suurimman kannatuksen saivat arvosanoina kakkonen (24 %) ja kolmonen (24 %) selvästi vanhempien vastauksista.

Taulukko 1: Väittämät tiedottamisesta

	Täysin eri mieltä (1)	Melkein eri mieltä (2)	Ei samaa eikä eri mieltä (3)	Melkein samaa mieltä (4)	Täysin samaa mieltä (5)	Ei osaa sanoa	Keskiarvo
Saan tarpeeksi tietoa koskien palvelun kehittämistä koskevaa päätöksen tekoa.	4 %	48 %	20 %	16 %	4 %	8 %	2,65
Tulevista muutoksista tiedotetaan ajoissa.	12 %	24 %	24 %	16 %	16 %	8 %	3

Vanhemmat toivoivat, että tiedot muutoksista olisivat nykyistä aikaisemmin saatavilla ja vanhempien tutustuttavissa. Kyselystä käy selville, että vanhemmat eivät koe heillä olevan todellisia mahdollisuuksia osallistua päiväkodin ulkopuolisiin asioihin. Toiveita esitettiin siihen suuntaan, että ammattilaiset kertoisivat avoimesti ja reilusti, mitä muutokset käytännössä tarkoittaisivat päivittäisessä toiminnassa. Tällöin vanhemmat uskoivat, että he saisivat riittävästi tietoa ymmärtää, mikä muutoksessa on olennaista ja miksi sitä ehdotetaan toteutettavaksi.

Eri vaihtoehdot/linjaukset pitäisi olla taustatietoineen hyvissä ajoin tutustuttavissa. Tutustumisen jälkeen keskustelussa, minkä jälkeen niitä voidaan jatkojalostaa. Mielipiteet pitäisi kerätä vaikka pakolla, järjestää mahdollisuuksia osallistua kehittämiseen ja pitää osalliset ajan tasalla prosessissa. (Vanhempien kysely)

Mielestäni osallistumisen pitäisi olla helppoa ja päätösten perustelujen ymmärrettäviä. Tällä tarkoitan, että varhaiskasvatuksen alaan tutustumattomankin pitäisi ymmärtää, mitä päätetään ja miksi. Muuten osallistuminen ei ole mielekästä. Lastentarhanopettaja voisi esimerkiksi kertoa, mitä muutos tarkoittaa joka päivässä toiminnassa, jolloin vanhemmalle konkretisoituu mikä on muutoksessa olennaista. (Vanhempien kysely)

Palveluhallinto kokee tärkeäksi osallisuudessa ihmisten kuulemisen ja sen, että asiakkaalle jää tunne siitä, että hänet on kuultu ja hän on saanut olla mukana. Asiakkaalle on annettu mahdollisuus vaikuttaa ja tuoda oma mielipiteensä esiin. Hallinnon näkökulmasta asiakkaat kiinnostuvat osallistumaan keskusteluun monesti vasta, kun he kohtaavat itse palvelussaan tai sen kehittämisessä jonkin haasteen. Tämän ajatuksen mukaisesti voi olla, että hallinnon houkutteluista huolimatta asiakkaita ei kiinnosta osallistua kehittämiseen, ennen kuin sen seuraukset tai vaikutukset palveluun alkavat konkretisoitua paremmin heille itselleen. Näin ajateltuna voisi olla tarpeen, että asiakkaille pyritäisiin konkretisoimaan ja selittämään huolella, mihin heitä pyydetään osallistumaan kehittämisessä ja miksi. Näin ehkä voitaisiin välttää tilanne, jossa palveluntarjoaja ja –käyttäjä ovat asettuneet vastakkain. Tämä voisi tuoda kaivattua luottamusta palvelun tarjoajaa kohtaan.

Ihmiset tulee kuulluksi ja mun mielestä se on tärkeä asia. Se on tätä päivää ja onhan siinä niinku jos mä ajattelen meitä virkamiehiä tai ammatti-ihmisiä ni onhan se niinku meidän etu, että me tiedetään, esimerkiksi mihin suuntaan me kehitetään tätä omaa työtä. Sehän on mun mielestä niinku semmoinen peili meille. (Hallinnon haastattelut)

Parhaimmillaan se on varmasti sitä, että kaikki, jotka ovat osallistuneet, niin heillä on sellainen tunne siitä mukana olosta, että he ovat päässeet kertoon omat mielipiteensä ja sitten myös vaikuttamaan asioihin. (Hallinnon haastattelut)

Vanhempia ei aina ole kuultu kehittämisasioissa. Asiat ovat päässeet kärjistymään ja koko prosessi vaikeutunut sekä hidastunut. Palveluhallinnon edustaja ehdottaa ratkaisuksi osallisuutta ja vanhempien mukanaoloa jo alkuvaiheessa suunnittelua.

Just sitä semmoista moninaista yhteistyötä, et just siinä aina alkuvaiheessa jo kun lähdetään jotakin, esimerkiksi nyt tää eskarijuttu, et siihen heti olisi otettu, ni se olisi paljon helpompaa. Sit ku se on jo valmis paketti ja vanhemmat niinku alkaa sitten

herää siihen, et mitäs täällä ollaan tekemässä. Meillä on aika usein semmoinen tilanne täällä, että mitäs tässä nyt ollaan tekemässä. Et sehän ei ole osallisuutta millään tavalla. (Hallinnon haastattelut)

Kunnassa yleinen keskustelu esimerkiksi varhaiskasvatuksen asioista herää haastateltavan mukaan vasta, kun on jokin konflikti asiakkaiden ja julkisen puolen käyttäjien mielipiteiden välillä. Haastateltava pohtii, että olisi parempi rakentaa erilaisia puitteita, joiden kautta keskustelu ohjautuisi eri tavalla kuin nykyisin. Vanhemmat ovat hänen mielestään hyvin aktiivisia lastensa asioissa ja nousevat helposti vastustamaan muutoksia, jos he eivät tiedä mitä on tapahtumassa.

Mutta ne yleensä sitten nousee keskustelut sitten, ku on jokin konflikti, niinku nyt on ollut tää esiopetus ja tää täydentävä varhaiskasvatus, et kyllä ne on hirveän aktiivisia. Ehkä siihenkin vois rakentaa puitteita eri tavalla. (...) Et kyllä mun mielestä aktiivisia vanhempia on. (Hallinnon haastattelut)

Vanhempien kyselyn vastaukset tukevat näitä hallinnon ajatuksia. Avoimessa ilmapiirissä mielipiteen voi tuoda hyväksytysti esiin eikä kritiikkiä tarvitse tuoda esiin kiertoteitse. Tällöin myös virkamiehillä on mahdollisuus saavuttaa työrauha. Tunne osallisuudesta ja oman mielipiteen esittämisen mahdollisuudesta sekä kuulluksi tulemisesta esiintyy vanhempien vastauksissa tärkeänä.

5.3 Asiakkaan kokemus osallisuuden vaikuttavuudesta

Kuntalaisten mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa kunnassa riippuu kunnan toiminnan avoimuudesta, viranhaltijoiden tahdosta osallistaa ja kuntalaisten omasta. Lakiin on kirjattu kunnalle velvoitteita osallistaa kuntalaisia itseään koskevien palveluiden kehittämiseen. Lakien toteuttamiseksi kuntahallinnossa tarvitaan valtuutettujen, viranhaltijoiden ja kuntalaisten yhteistä tahtoa ja vuoropuhelua. Jotta kuntalaiset kokisivat osallisuudestaan olevan jotain hyötyä, tulisi hallinnon edustajien huomioida näiden kehitysideat ja näkökulmat päätöksiä tehdessään. Osallistuminen on merkityksetöntä ja mielenkiinnostonta ilman todellista mahdollisuutta vaikuttaa asioihin. (Järvi 2006, 3.)

Väittämän ”Minulla on mahdollisuus vaikuttaa suunniteltuihin muutoksiin minua/lastani koske-
vissa asioissa” kohdalla vanhemmat kokivat mahdollisuutensa vähäisiksi. Keskiarvoksi väittämä
sai 2,83. 44 % koki, ettei heillä ole mahdollisuuksia vaikuttaa suunniteltuihin muutoksiin vasta-
ten 1 tai 2. Vanhempien kokemus vaikutusmahdollisuuksistaan varmasti laskee heidän haluaan ja
kiinnostustaan osallistua varhaiskasvatuspalveluiden linjausten ja strategioiden suunnitteluun.

Taulukko 2: Väittämä vaikutusmahdollisuuksista

	Täysin eri mieltä (1)	Melkein eri mieltä (2)	Ei samaa eikä eri mieltä (3)	Melkein samaa mieltä (4)	Täysin samaa mieltä (5)	Ei osaa sanoa	Keskiarvo
Minulla on mahdol- lisuus vaikuttaa suunniteltuihin muutoksiin mi- nua/lastani koske- vissa asioissa.	4 %	40 %	24 %	16 %	8 %	8 %	2,83

Vanhemmat kokevat vaikutusmahdollisuuksiensa olevan suurimmillaan päiväkodeissa ja sen
arkeen liittyvissä asioissa. He vaikuttavat ensisijaisesti keskustelemalla lapsensa ryhmän aikuis-
ten kanssa. Moni pyrkii kertomaan lasten kuulumiset ja mielipiteet sekä omat mielipiteensä esi-
merkiksi lomajärjestelyiden suhteen. Monessa kohtaa vastauksissa vanhemmat ymmärtävät työn-
tekijöitä ja huomautetaan, ettei monet näistä asioista, joihin he haluaisivat vaikuttaa ole tavalli-
sen työntekijän vaikutuspiirissä. Monet kokevat, että keskustelut ryhmien aikuisten kanssa saavat
vastakaikua ja toiminnassa nähdään muutoksia vanhempien ehdotusten mukaisesti.

*Kerron omien lasteni tarpeista/muuttuneista tilanteista suoraan henkilökunnalle (las-
tenhoitajat, lto). Yleensä niihin on reagoitu ja asiat ovat sujuneet hyvin siinä määrin,
kuin henkilöstö on itse voinut ko. asiaan vaikuttaa. Lapset valittavat esim. loma-
aikoina yhdistetyissä ryhmissä päivittäistä kovaa melua, joka kieltämättä on jäänyt
äidinkin mieltä painamaan aamuisin. Henkilöstö ei kuitenkaan välttämättä voi asi-
aan vaikuttaa. (Vanhempien kysely)*

*Yleensä sanon suoraan jos jokin vaivaa mieltäni tai jos minulla on toiveita, niin niis-
tä on keskusteltu yhdessä lapsen hoitajien kanssa. (Vanhempien kysely)*

Haastatteluissa päiväkodin johtaja esittää tärkeimmiksi asioiksi osallistamisessa arkipäivän asiat ja hetken, kun lapsi aloittaa päivähoidon. Tärkeänä hän pitää myös osallistamista isompia linjauksia tehdessä. Suunniteltaessa palveluihin muutoksia kerättäisiin reilusti kunnan toimesta asiakkaiden mielipide ja kysyttäisiin heidän ajatuksiaan suunnitelluista toimenpiteistä jo ennen kuin päätöksiä tai pidemmälle tehtyjä kehittämissuunnitelmia.

Mut kyl mä näen, jos varhaiskasvatusta ajattelee ihan sen, niin kyl mä nään sen arkipäivän ja sen kyllä sen aloituksen, ne musta on ne siinä tärkeitä asioita ja sitten kun luodaan näitä linjauksia, suurempia linjauksia esimerkiksi nyt tää avoin niin kyl mä siihen, niinku reilusti haettaisi mielipide. (Hallinnon haastattelut)

Varhaiskasvatuksessa ensi kontakti asiakkaan kanssa koettiin olevan tulevan osallistavan yhteistyön kannalta kaikkien merkityksellisin. Sen koettiin luovan pohjan tulevalle yhteistyölle ja luotamukselle. Tuohon ajateltiin, että pitäisi laittaa enemmän pohdintaa ja ajatuksia, kuinka asiakasta tulisi kohdata ensimmäisen kerran.

Pitäis niinku sillai pedagogisesti miettiä ja just se sitä osallistamista siinä se ensi kontakti, mikä se on. Siinä sä oikeastaan jo luot ne elementit tuleeko siitä osallistavaa vai ei.(...) Sen yhteistyön pitää olla just sellaista konkreettista, mihin saadaan vanhempia. (Hallinnon haastattelut)

Varhaiskasvatuksessa osallisuus konkretisoituu vanhemmille ensimmäisen kerran, kun perhe alkaa kartoittaa päivähoitovaihtoehtoja ja arvioi kunnan tarjoamien palveluiden saatavuutta sekä laatua perheen omasta näkökulmasta. Päivähoitopaikan saatuaan osallisuus ja yhteistuottajuus näyttäytyvät työ- ja toimintatavoissa, joilla henkilöstön ja vanhempien välinen kasvatusyhteistyö on järjestetty. (Powell 1997, Kekkosen mukaan 2009, 165.)

Päiväkodin sisällä vanhemmat kokevat pystyvänsä vaikuttamaan ja päiväkodeissa tarjotaan vanhemmille mahdollisuuksia vaikuttaa monin eri tavoin. Vanhemmat nostavat esille positiivisena esimerkkinä mahdollisuutensa vaikuttaa juuri 2017 julkaistun kunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman sisältöihin. Vanhempainiltoja ja erilaisia vanhempia osallistavia tapahtumia kiitellään monissa vastauksissa. Tiedonkulku varhaiskasvatuksen ja vanhempien välillä nähdään tärkeänä. Esille nostetaan varhaiskasvatuksen lapsilta keräämät palautteet, joita pidetään todella tärkeänä. Tiedonkulku tuntuu rajoittuvan pelkästään päiväkotien asiakasrajapintaan, sillä tästä ylöspäin edetessä kohti strategisia linjauksia vanhempien osallisuuden mahdollisuudet ja vaikuttavuudentunne näyttävät vähenevän.

Viikkoposti, vanhempainillat, yhteistyö vanhempaintoimikunnan kanssa. (Vanhempien kysely)

Kyselyt, vanhempainillat joissa osallistetaan, yhteiset tapahtumat joissa lapset ja aikuiset mukana. (Vanhempien kysely)

Uuteen vasaan on otettu mm. Vanhemmat aktiivisesti mukaan sekä asiakaspalautteita on kysely lapsilta. (Vanhempien kysely)

Nämä tulokset korreloivat Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen tekemän tutkimuksen kanssa, jossa tarkasteltiin niin henkilökunnan kuin vanhempien näkökulmasta osallisuutta ja vaikuttamista tietyn päiväkodin sisällä. Tutkimuksen mukaan vanhempien tekemistä aloitteista merkittävä osa koski lasten perushoittoa ja yleiseen hyvinvointiin liittyviä asioita. Vanhemmille kaikkein tärkein vaikutuksen kohde on oman lapsen päivä ja lapsen saama hoito. (Venninen, ym. 2011, 11–12.) Kaikilta vanhemmista päiväkotien osallistavuus ei saa kuitenkaan kiitosta. Osa vanhemmista kokee, ettei saa ääntänsä esille päiväkodin arkisissa asioissa. Varhaiskasvatusta katsotaan toteutettavan vanhanaikaisella asenteella, jossa muutoksiin ja vanhempien ehdotuksiin ei suhtauduta kovinkaan innokkaasti.

Jonkin verran, varhaiskasvatuksessa ollaan melko nihkeitä muutoksien kokeiluihin. (Vanhempien kysely)

Ei juurikaan. Toiveita on esitetty, mutta varhaiskasvatusta toteutetaan edelleen hyvin perinteisesti ja osin vanhanaikaisestikin. (Vanhempien kysely)

Osalle vanhemmista päiväkodin sisäisiin asioihin vaikuttaminen on jo riittävä osallistamisen ja yhteistuottajuuden määrä. Muutama vanhempi mainitsi, ettei heitä kiinnosta suuremmat strategiset asiat tai kuntatalouden hoitaminen, eikä heidän mielestä vanhempia tulisi näihin osallistaa. Heidän tahtonsa voisi vaikuttaa pääasiassa päiväkodin arjen käytännön asioihin. Kyselyn perusteella suurimmalla osalla vanhemmista oli kiinnostusta vaikuttaa isompiin varhaiskasvatusta koskeviin asioihin, eikä pelkästään päiväkodin sisäisiin tapahtumiin.

Vanhempia ei pitäisi osallistaa ylätasolla - eli musta asiakas voi pohtia mikä voisi olla paremmin arjessa, ei vaikkapa strategiassa. (Vanhempien kysely)

Vanhemmat eivät kokeneet voivansa vaikuttaa varhaiskasvatuspalveluiden linjausten suunnitteluun. 40 prosenttia vanhemmista arvioi vaikutusmahdollisuutensa kakkoseksi asteikolla 1-5. Keskiarvo vaikutusmahdollisuuksilla oli 2,76 ollen hieman negatiivisen vaikutusmahdollisuuden puolella. Vielä heikomman arvion sai väittämä, jossa vanhemmat arvioivat vaikutusmahdollisuuksiensa todellisuutta. Väittämän keskiarvo jäi 2,2, eikä kukaan ollut väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Suurimmat kannatukset olivat arvosanoissa 2 (44 %) ja 3 (32 %).

Taulukko 3: Väittämät vaikuttavuuden tunteesta

	Täysin eri mieltä (1)	Melkein eri mieltä (2)	Ei samaa eikä eri mieltä (3)	Melkein samaa mieltä (4)	Täysin samaa mieltä (5)	Ei osaa sanoa	Keskiarvo
Koen voivani vaikuttaa varhaiskasvatuksen palvelulinjausten suunnitteluun.	0 %	40 %	28 %	12 %	4 %	16 %	2,32
Koen vaikutusmahdollisuuteni kehittämises- sä todelliseksi.	4 %	44 %	32 %	8 %	0 %	12 %	2,2

Vaikka kuntalaiset eivät osallistuisikaan suoraan päätöksentekoon, osallistumisessa tulee aina olla kyse vaikuttamisesta. Osallistuminen ilman todellista vaikuttamismahdollisuutta asioihin, ei ole todellista osallisuutta. Vaikuttavuutta on monenlaista, eikä tämä tarkoita sitä, että jokainen asiakaspalaute vaikuttaa suoraviivaisesti palveluun. Usein osallistumisen vaikutukset eivät ole välittömiä tai helposti todennettavissa. Jo pelkkä asiakkaiden lisääntynyt läsnäolo organisaation toiminnoissa saattaa muokata organisaatiokulttuuria osallistavammaksi. (Larjovuori, ym. 2012, 20.) Palveluhallinnon edustajat pitävät tärkeänä, että organisaatiolla on kanavat auki, joita pitkin asiakkaat pääsevät vaikuttamaan. Vaikuttamisen tulisi olla merkityksellistä ja todellista, jolla on oikeita vaikutuksia toimintaan, eikä vain julkisuuskuvan kiillottamista.

Vaikutuksen kanavat pitäisi olla auki. Et se olisi ihan todellista vaikuttamista, eikä vaan semmoista näennäistä. (Hallinnon haastattelut)

Osa vanhemmista kertoo vastauksissaan jättäytyneensä sivuun osallisuudesta makrotasolla, koska ei koe sillä olevan merkitystä lopputulokseen. Vanhemmat kokevat huonona osallistamisessa, ettei osallistumisella ole mitään näkyviä vaikutuksia tai seurauksia palvelussa. Erityisesti ylemmän tason päätöksiin ja linjauksiin, vanhemmat eivät koe pääsevänsä vaikuttamaan. Osallistumisen tulisi olla todellista ja vaikuttavaa, jotta vanhemmat kokisivat sen mielekkääksi. Ihmiset ei-

vät osallistu, jos he kokevat sen turhaksi ja päättäjien sivuuttavan heidän näkemyksensä päätöksenteossa (Järvi 2006, 3).

Olen jättäytynyt sivuun. Keskustelemme kotona näkemyksistä ja mielipiteistä, en koe että omani tai meidän näkemyksillä on suurta arvoa ja toisaalta pitäisi luottaa ammattilaisiin...(Vanhempien kyselyt)

Päätökset tehdään ylätasolla. Asioita ei tuoda tarpeeksi lähelle palvelujen käyttäjiä joten asiakkaan ääni jää valitettavan usein kuulumattomiin. (Vanhempien kyselyt)

*Huonoa osallisuudessa on
Jos osallistumiskierroksen jälkeen, ei osallistumisella ollut mitään merkitystä. (Vanhempien kyselyt)*

Hallintoviranomaisten ja poliittisten päättäjien tulisi nähdä julkisia palveluita käyttävät henkilöt ennemmin kuntalaisina, jotka jakavat määräysvallan viranomaisen kanssa, sen sijaan että heidät nähtäisiin äänestäjinä tai asiakkaina. Palveluprosessin tulisi olla tasavertainen, joka tuotetaan yhdessä. Jos asiakas vain vastaanottaa palvelua objektina, näin ei ole. Jaloillaan äänestäminen ei auta julkista palvelun tuottajaa parantamaan palveluaan, vaan se, että kuntalaisilla olisi todellinen mahdollisuus vaikuttaa palveluun. (Tuurnas, ym. 2016, 115–116.)

Joissain vanhempien vastauksissa leikitellään ajatuksella vaikuttaa hallinnon asioihin kerääntymällä vanhempien yhteisvoimalla yhteen vaikuttamaan ja vaatimaan muutosta asioihin, joita pidetään tärkeänä. Lopen kunta ei kerää vastauksien perusteella kovinkaan hyviä arvioita vanhempien vaikuttamisen mahdollisuudesta. Mitä suurempi asia, niin sitä enemmän vanhemmat kokevat näistä ilmoitettavan paperilla ja virkamiesten kiertelevän ja kaartelevan asian ympärillä menemättä itse asiaan.

Ei. Ei meiltä vanhemmilta juuri kysytä ja enemmänkin tuntuu siltä että meidän pitää vaatia jos haluamme jotakin muutosta mutta vaikea tavoittaa muita vanhempia, jotta saisimme äänemme kuuluviin. Yhteisöllisyys puuttuu.(Vanhempien kyselyt)

Omia kehittämismahdollisuuksia arvioitaessa vanhempien mielipiteet jakautuvat suuresti. Osa on kokenut päässeensä vaikuttamaan haluamiinsa asioihin, kun taas osa ei koe saaneensa ääntänsä kuulluksi ollenkaan. Vanhemmat kokevat parhaiten saavansa mielipiteensä esille päiväkodin arjessa ja vanhempaintoimikunnan kautta, pienistä epäilyksistä huolimatta. Mielipiteensä isommissa asioissa esille saaneet, kertovat olevansa mukana aktiivisesti politiikassa.

Kyllä. Vanhempaintoimikunnan toiminnan kautta ollut mahdollisuus kommentoida mm. Uutta vasua. (Vanhempien kysely)

Minulta on kysytty mielipidettä ja muutettu toivomaani asiaa. (Vanhempien kysely)

Lopen kunnan vanhemmilla teettämistä kyselyistä ja kerätyistä palautteista, eivät vanhemmat koe seuranneen mitään konkreettisia vaikutuksia, joita vanhemmat osaisivat eritellä tulleen juuri heidän tai heidän tuttavien osallisuuden kautta. Vanhemmat kokevat kunnan teettäneen kyselyitä vain kyselyiden itsensä vuoksi, eikä välttämättä tosiasiallisesti haluten kerätä heiltä tietoa palveluiden kehittämisessä. Kyselyiden välejä pidetään pitkinä ja tämä saa vanhemmat kokemaan vaikuttamisen hitaaksi sekä vaikutusmahdollisuudet vähäisiksi.

Valitettavasti en tiedä mitään asiakkailta tullutta, mikä olisi mennyt päätöksinä tai toimintaperiaatteina käytäntöön. (Vanhempien kysely)

Vaikuttaminen on vielä hidasta ja tapahtuu lähinnä pitkien aikojen välein esim. kyselyillä. (Vanhempien kysely)

Vaikutusmahdollisuuksia päiväkodin ulkopuolella ei koeta merkittäviksi. Vanhempaintoimikunta on päässyt kertomaan mielipiteensä joissain asioissa, mutta tätä ei koeta päiväkodin ulkopuolelle mentäessä kunnan hallinnon ja politiikan tasolla merkittävänä vaikuttamiskanavana. Vanhemmille onkin tullut tunne, että päätöksiä tehdään suljettujen ovien takana kuuntelematta heitä, jotka näitä palveluja käyttävät.

Ne tahot, joiden kanssa olen asioinut, ovat toisinaan vaikuttaneet sekasortoisilta. Väki vaihtuu, jokaisella on oma missio. Voimavaroja tuhlataan turhaan vatvomiseen, millä vain pahennetaan asioita joka suunnassa. Asiakkaita arvotetaan kyseenalaisin perustein, vaitiolovelvollisuuteen ei ole voinut koskaan luottaa. (Vanhempien kysely)

Suljettua ilmapiiriä voisi lähteä avaamaan vaikka lähettämällä valtuuston kokoukset suorana netissä ja julkaisemalla soveltuvin osin esityslistojen ja pöytäkirjojen liitteet. (Vanhempien kysely)

Enemmän pitäisi ottaa huomioon perheiden toiveita ja erityisesti kuunnella vanhempia. Eikä vain vastata, että tämä tehdään näin kun muuallakin tehdään. (Vanhempien kysely)

Vanhempien arvioidessa vaikuttamisensa onnistumista asteikolla 0-100 keskiarvo oli 40,26. Kokemukset onnistumisesta vaihtelevat suuresti suurimman ollessa 94 ja pienimmän ollessa 3,94. Korkea arvosana poikkeaa merkittävästi muista arvioista, sillä siitä seuraava alaspäin on vasta 62. Mediaani eli joukon keskimäinen luku on 42, joka on hyvin lähellä keskiarvoa. Tästä pää-

tellen vanhemmat kokevat pystyvänsä vaikuttamaan varhaiskasvatuksen asioihin asteikon 0-100 puolivälin alapuolella.

Vanhempien sanalliset selitykset antamastaan vaikuttamisen onnistumisen arviosta kertovat samaa tarinaa. Virkamiesten ei koeta ottavan asiakkaita huomioon tai kuuntelevan oikeasti. Muutoksia ei koeta tapahtuneen, eikä niihin välttämättä koeta olevan haluakaan hallinnon puolelta.

Kuullaan, muttei kuunnella. (Vanhempien kysely)

Muutoksiin ei olla päivähoitossa halukkaita, halutaan mennä vanhalla samalla kaavalla. (Vanhempien kysely)

Vanhemmat myöntävät saaneensa läpi joitain toivomiaan ratkaisuja. Esimerkiksi ryhmäkoon uudelleen käsittelyyn vienti valtuustossa koetaan positiivisena asiana, johon heidän painostuksellaan koetaan olleen vaikutusta. Päiväkodin arjessa vanhemmat kokevat ehdotustensa tulleen huomioon otetuksi aina, kun se on ollut mahdollista. Vanhempien vaikuttavuuden tunne onkin varhaiskasvatuksessa vahva, kun taas noustaessa makrotasolle vaikuttavuuden tunne näyttää katoavan.

Ryhmäkoko asiaa otettu uudelleen kunnanvaltuuston käsittelyyn ja esikoulun täydentävä hoito säilytettiin varhaiskasvatuksen alla. (Vanhempien kysely)

Joihinkin asioihin olen saanut toivomiani ratkaisuja, joihinkin vastaus näillä nyt mennään. (Vanhempien kysely)

Vanhemmat eivät koe voivansa osallistua palveluiden kehittämiseen niin paljon kuin haluavat. 60 % vastaajista antoi arvosanaksi 1 tai 2, keskiarvon ollessa 2,3. Kyseisen väittämän keskiarvo jäi kaikkein alhaisimmaksi kaikista väittämistä, joka kertoo vanhempien toivovan voivansa osallistua enemmän palvelun kehittämiseen. Kuitenkin väittämän ”Tiedän kuinka voin vaikuttaa palveluiden kehittämistä koskevaan päätöksen tekoon” kohdalla keskiarvoksi tuli 3,08, jonka perusteella vanhemmat ovat kohtuullisen tietoisia siitä, mitä mahdollisuuksia heille vaikuttamiskanaviksi tällä hetkellä tarjotaan.

Taulukko 4: Väittämät osallistumismahdollisuuksista

	Täysin eri mieltä (1)	Melkein eri mieltä (2)	Ei samaa eikä eri mieltä (3)	Melkein samaa mieltä (4)	Täysin samaa mieltä (5)	Ei osaa sanoa	Keskiarvo
Voin osallistua palveluiden suunnitteluun niin paljon kuin haluan.	28 %	32 %	16 %	8 %	8 %	8 %	2,3
Tiedän kuinka voin vaikuttaa palveluiden kehittämistä koskevaan päätöksen tekoon.	4 %	28 %	40 %	12 %	16 %	0 %	3,08

6 ”OSALLISUUS EI OO MIKÄÄN TEMPPURATA”

6.1 Toimivan vuorovaikutuksen vaikutus

Toimiva vastavuoroinen vuoropuhelu on edellytys osallistavalle toiminnalle organisaatiossa. Yksi tärkeä edellytys toimivalle vuoropuhelulle ovat erilaiset palautejärjestelmät, jotka luovat pohjaa vaikuttavuudelle ja uskottavuudelle kuntalaisten silmissä. Kunnat tiedottavat julkisesti toiminnastaan sekä muutoksista organisaatiossa, mutta monesti tämä vuorovaikutus jääkin juuri yksisuuntaiseksi tiedottamiseksi, eikä sisällä vuoropuhelua kuntalaisten kanssa. (Laiho, ym. 2000, 93.) Lopen kunnan hallinto pyrkii vuorovaikutukseen kuntalaisten kanssa esimerkiksi pitämällä hallinnon puhelinnumerot avoimina niin, että niihin voi hallinnon edustajalle laittaa viestiä tai soittaa ympärivuorokauden.

Osallistamista on aktiivinen vuorovaikutus, se että meillä on julkiset yhteystiedot tai vaikkapa mun kännykkänumero on avoin, eli mulle voi laittaa tekstiviestin tai soittaa mihin kellonaikaan vaan. (Hallinnon haastattelut)

Toimivan vuoropuhelun voidaan katsoa syntyvän, kun ihmiset oppivat tuntemaan toisensa, sekä tietävät mistä kukakin vastaa ja missä roolissa kukin eri tilanteissa on. Yhtenä suurimmista syistä vähäiseen vuoropuheluun kuntien virkamiesten ja kuntalaisten kesken, voidaan pitää sitä, ettei kuntaorganisaatio tee päättäjiään kovin aktiivisesti tutuksi. Tietoa päättäjistä löytyy, mutta monesti nämä tiedot eivät kerro itse päättäjistä mitään muuta kuin nimen ja yhteystiedot. Vuoropuhelun synnyttämiseksi yhteystietojen lisäksi kunnat voisivat julkaista sivuillaan virkamiesten kasvokuvat, sekä joitain henkilökohtaisia tietoja kuten esimerkiksi harrastukset. Tämä loisi pohjaa vuorovaikutukselle virkamiehen ollessa helpommin lähestyttävissä. Kasvottomuutta voidaan pitää yhtenä syynä kansalaisten etääntymiseen kuntaorganisaatiosta. (Laiho, ym. 2000, 93–95.)

Vanhemmat arvioivat väittämässä vuorovaikutuksen sujumisen hallinnon päättäjien kanssa lievästi negatiivisen puolelle. Keskiarvoksi vuorovaikutuksen sujuminen sai 2,81. Mielenkiintoinen havainto on, että väittämä, jossa vastaajia pyydettiin arvioimaan vuorovaikutustaan varhaiskasvatuksen palveluhenkilöstön kanssa, sai keskiarvoksi 3,96 ollen positiivisen puolella. Jälkimmäinen väite selkeästi viittaa siihen, että keskusteluyhteys varhaiskasvatushenkilöstön kanssa on kunnossa, mutta se ei suoraan tarkoita, että vanhempia osallistettaisiin palvelun toiminnassa.

Onnistunut vuorovaikutusyhteys on silti ensimmäinen askel vanhempien osallistamisen onnistumiseen.

Taulukko 5: Väittämät vuorovaikutuksesta

	Täysin eri mieltä (1)	Melkein eri mieltä (2)	Ei samaa eikä eri mieltä (3)	Melkein samaa mieltä (4)	Täysin samaa mieltä (5)	Ei osaa sanoa	Keskiarvo
Vuorovaikutukseni varhaiskasvatuksen kanssa sujuu hyvin.	0 %	8 %	12 %	52 %	24 %	4 %	3,96
Vuorovaikutukseni varhaiskasvatuksen hallinnon päättäjien kanssa sujuu hyvin.	12 %	24 %	20 %	24 %	4 %	16 %	2,81

Vuorovaikutuksessa tulisi olla ominaista dialogit ja keskustelut. Tärkeää vuorovaikutuksen onnistumiselle olisi, että dialogeissa ja keskusteluissa osapuolet pyrkisivät olemaan mahdollisimman läpinäkyviä ja rehellisiä toisilleen. Vuorovaikutusta pitäisi olla joka puolella. Siihen tulisi liittää niin asiakkaat, työntekijät kuin myös merkittävät sidosryhmät, joilla on merkitystä palveluiden tuottamisessa ja tarjonnassa. Ollessaan osana palvelua koskevaa vuorovaikutusta, se nostaa organisaation ymmärrystä asiakkaistaan ja mahdollistaa näin paremman palvelun tuottamisen ja suunnittelun. (Lusch & Vargo 2009, 10.)

Palveluissa juuri asiakasrajapinnassa vuorovaikutuksella on tärkeä merkitys. Onnistuneen vastavuoroisen vuoropuhelun elementit ovat olemassa henkilökunnan ja asiakkaan kohdatessa päivittäin, jolloin palvelu saa kasvot ja ihmiset oppivat tuntemaan toisensa. Varhaiskasvatuksen näkökulmasta vuorovaikutusta vanhemman ja henkilökunnan välillä pidettiin yhtenä tärkeimpänä elementtinä osallistumisen toteutumisessa. Avoimen hyvän vuorovaikutuksen kautta nähdään mahdollisena rakentaa luottamus vanhemman ja henkilökunnan välille. Luottamuksen kautta vanhemmat saadaan osallistumaan ja sitoutetaan kehittämiseen. Vuorovaikutuksen kautta vanhemmilla on mahdollista saada enemmän tietoa lapsensa päivästä varhaiskasvatuksessa.

Yksinkertaisesti vaan se vuorovaikutus, et sitä pitää olla paljon, paljon enemmän. Ei riitä vaan se, et lapsi tuodaan aamulla et hei kiitti, tässä on teille tää paketti ja sit haetaan se paketti, et heippa hyvin on päivä mennyt. Et paljon on semmoista havainnointia siitä lapsesta ja just sitä sen varhaiskasvatuksen toiminnan läpinäkyväksi tekemistä. (Hallinnon haastattelut)

Osallisuus on pitkän ajan tuotos, jonka eteen tehdään suunnitelmallista työtä palvelun arjessa niin esimiehen kuin henkilökunnan taholta vuorovaikutuksen kautta. Osallisuuden ei koeta syntyvän itsestään, vaan organisaation on nähtävä vaivaa sen eteen ja osallisuuden tulee olla läsnä useissa eri arjen tilanteissa. Jotta vanhemmat saadaan osallistumaan palvelun kehittämiseen, täytyy varhaiskasvatuksessa vallita ammattilaisten omalla käytöksellään luoma luottamuksellinen ilmapiiri. Haastateltava toi esille, että vanhempien tulee voida luottaa henkilökuntaan sekä kokea, että henkilökunta on aidosti kiinnostunut heidän lapsesta osallistuaan.

Et se osallistaminen mun näkökulmasta ei voi olla mikään pelkkä tapahtuma tai se ei oo mikään temppurata, vaan se lähtee siitä et me luodaan sellainen osallistava, hyväksyvä ja avoimilmapiiri sinne, et vanhemmilla on sellainen olo et me ollaan ihan oikeasti ja aidosti kiinnostuttu tästä lapsesta. Siitä, mitä me tarjotaan ja silloin vanhemmat aistii sen meidän välillä. (Hallinnon haastattelut)

Henkilökunta oppii koko ajan uutta lapsista ja työstään pitämällä yhteyden vanhempiin avoimena. Aktiivinen vuorovaikutus kuluttaa resursseja, mutta se johtaa parempaan palveluun, kun henkilökunnan ammattitaito yhdistetään vanhempien näkemykseen lapsesta. (Vamstad 2015, 17.) Vaikuta vanhempi kyselyn (2007) tuloksia analysoineen Marjatta Kekkosen (2009, 170) mukaan vanhempien halu osallistua palvelun kehittämiseen näyttäytyi pitkälti tarpeena tulla kokemuksellisesti liitettyksi siihen osaan lapsen elämää ja kasvukokemuksia, joissa he eivät itse voineet olla läsnä.

6.2 Osallistavan henkilöstön vaikutus

Organisaation tärkein resurssi on sitoutunut, palveluhaluinen ja -lähtöinen henkilöstö. Asiakasrajapinnassa asiakkaita kohtaava henkilöstö on avainasemassa onnistuneen asiakaskokemuksen ja osallisuuden mahdollistamisen sekä osallisuuteen kannustamisen näkökulmasta. (Rantanen 2013, 53.) Asiakasrajapinnassa työskentelevät ihmiset ovat monesti asiakkaiden ensimmäinen ja lähaisin kosketus organisaation toimintaan. Tämän takia sillä, miten varhaiskasvatuksen henkilöstö kohtaa asiakkaat päivittäin arjessa on ratkaisevassa asemassa osallisuuden kulttuurin rakentamisessa. Vanhemman ja varhaiskasvatuksen työntekijän välillä oleva vahva vuorovaikutussuhde luo merkittävän positiivisen vaikutuksen siihen, kuinka vanhemmat kokevat lapsensa hoidon ja kasvatuksen laadun (Knopf & Swick 2007, 292). Henkilöstön asennoituminen työntekoon ja osallisuuteen koettiin hallinnon näkökulmasta ensisijaisen tärkeäksi. Palvelualttiuden ja positiivi-

sen suhteutumisen asiakkaiden kohtaamiseen koettiin edistävän asiakkaan osallisuutta sekä halua osallistua palvelun kehittämiseen.

*Meidän jokaisen, joka ollaan töissä tässä, se asenne ja suhtautuminen, palveluallti-
us, sillä on varmasti merkitystä siihen. Miten me vastataan sitten, on se sitten puhe-
luun, sähköpostiin tai Wilma viestiin tai sitten kohdataan niitä asiakkaita, ni minkä-
laisella asenteella, ni sillä on paljon merkitystä. (Hallinnon haastattelut)*

Työntekijän henkilökohtaisten ominaisuuksien koetaan vaikuttavan hänen kykyynsä kohdata asiakas osallistavalta pohjalta. Työntekijän sitoutuneisuus ja innostuneisuus työhönsä sekä oman työn tärkeäksi kokeminen olivat asioita, jotka hallinnon mukaan edistivät asiakkaan osallistamista.

*Ne vuorovaikutustaidot, sitoutuminen työhön ja se on semmoinen ammatillisuuden
paketti. Innostuneisuus siihen työhön ja se, että ymmärtää sen työn tärkeyden. Sitou-
tuneisuus mun mielestä on ihan sellainen avain sana. (Hallinnon haastattelut)*

*Kyllä henkilöstöllä on tosi iso vaikutus siihen, et onko se henkilöstön näkökulmasta
pakkopullaa tai ärsyttävää, et ihmiset osallistuu vai kokeeko henkilöstö kuntalaiset
palkanmaksajikseen ja niinku niiksi ihmisiksi, joita varten töitä tehdään, ni silloin
ehkä osallistaa automaattisesti itekin ihmisiä paremmin. (Hallinnon haastattelut)*

Vanhempien kyselyn vastauksissa osallistavassa työntekijässä nähdään samoja piirteitä. Vanhemmat kokevat henkilökunnan osallistavuuden avoimena asenteena ottamaan vastaan palautetta, keskustelevana, kuuntelevana ja halukkaana tuottamaan hyvää palvelua. Tässä avaintekijäksi vanhemmat kokevat aidon kuuntelemisen ja avoimen vuorovaikutuksen.

Aito kiinnostus, kuuntelu, läsnäolo, ihmettelevä keskustelu. (Vanhempien kysely)

*Asiakas ystävällinen käytös. Asenne positiivinen, osallistava ja asiakkaasta kiinnos-
tunut. Toimintatavoiltaan avoin. (Vanhempien kysely)*

*Avoin vuorovaikutus työntekijöiden kanssa sekä toiminnasta tiedottaminen mm. Viik-
kopostit. (Vanhempien kysely)*

Vanhemmat kokevat osallistavan työntekijän ominaisuuksien liittyvän tämän persoonaan. Vastauksista tulee selväksi, ettei kaikilla varhaiskasvatuksen työntekijöillä ole kyseisiä ominaisuuksia. Näiden henkilöiden kanssa palautteen antaminen ja vastaanottaminen koetaan todella vaikeiksi. Osa vanhemmista kertoo jättävänsä kokonaan palautteen antamatta tai mielipiteensä kertomatta, koska vastapuolen reaktio on niin epämiellyttävä.

Työntekijät joutuvat huomioimaan asiakkaiden mielipiteet ja mahdollisesti muuttamaan toimintatapojaan. Asenteet ja käytös vaihtelevat työntekijästä riippuen. Jotkut ovat palvelualttiimpia ja toisille toimintatapojen muuttaminen on vaikeampaa. (Vanhempien kysely)

Osa työntekijöistä kokee sen kiusallisena. (Vanhempien kysely)

Palautetta ei oteta hyvin vastaan. Se koetaan huonona kritiikkinä. (Vanhempien kysely)

Palveluhallinto piti henkilöstön valmiutta ottaa palautetta vastaan todella tärkeänä. Jos työntekijä ei halua osallistaa asiakasta, jättää asiakas suurella todennäköisyydellä osallistumatta. Tämä on luettavissa vanhempien vastauksista, joiden mielestä avoimuus ja halu ottaa palautetta vastaan ruokki halua kertoa oma mielipiteensä ja osallistumaan. Osallisuuden nähtiin piilevän pienissä asioissa, joiden ei tarvitse olla kovin suuria rakenteeltaan, kuten pienellä jutustelulla asiakkaan kanssa palvelutapahtuman jälkeen.

No totta kai sillä, että avoimesti on valmis ottamaan palautetta. Mut kyl se ihan lähtee siitä(...), jos lähtökohta on se, että älä lähesty minua ja hoida asiiasi ja lähde pois, kun olen palvellut tämän asian, ni eihän se ruoki osallistumaan. Vaan ihan pienistä asioista, et asiakkailta voi välillä kysyä sen suurempaa rakennetta, et olit sä tyytyväinen tähän tai tykkäsit sä tai onko sulla ajatuksia, vähän small talk tyyppises-ti. (Hallinnon haastattelut)

Hallinto katsoi osallisuuden vaativan henkilöstöltä uutta asennetta työntekoon. Osallisuuden ei koettu tulevan pelkkiä kyselyjä täyttelemällä, vaan se vaatii töitä asiakkaan kanssa toimivalta työntekijältä. Vanhat tavat istuvat tiukassa ja omien ajatuksien osaksi on vaikea ottaa välillä lisäksi asiakkaiden ajatuksia. Tuosta vanhasta asenteesta koettiin tärkeäksi päästä eroon ja oppia kuuntelemaan vanhempaa sekä kuulla oikeasti mikä hänelle on tärkeää. Osallisuus tulisi saada erottamattomaksi osaksi tavassa suunnitella, toimia ja kohdata asiakkaita.

Se vaatii, minusta se vaatii henkilökunnalta sellaisen uuden ajattelun asenteen siihen työhön ja se ei tule se osallisuus sillä, et me kysytään jotain, joku kaavake, et täytyt nyt tää et mitä halua. (Hallinnon haastattelut)

Se on mun mielestä niin jotenkin varhaiskasvatukseenkin juurtunut se, et me ollaan ammattilaisia ja me hoidetaan tää juttu. Mut se, että me opittais vielä paljon paljon enemmän kuuntelemaan sitä vanhempaa. Mitä vanhemmat pitää tärkeänä? (Hallinnon haastattelut)

Vanhoista tavoista eroon pääsemiseksi tarvitaan avointa keskustelua esimerkiksi toiminnan tavoista, rajoista, resursseista ja vastuista. Tämä auttaa kunnan edustajia toimimaan uusissa rooleissaan. (Larjovuori, ym. 2012, 16.) Tuurnaksen (2015, 10) tutkimuksen mukaan tutut työskentelytavat näkyvät henkilökunnan toiminnassa. Henkilökunnalle ei välttämättä ole selvää, mitä osallisuus ja yhteistuottajuus tarkoittavat heidän oman työnsä kohdalla. Erilaisia osallisuudentapoja keinoina lisätä asiakkaiden osallistumista julkisten palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen käytetään samanaikaisesti perusteluina yhteistuottamiselle. Tämä aiheuttaa epävarmuutta ja sekavuutta henkilökunnassa yhteistuotannon suhteen.

6.3 Asiakkaan motivaatio osallisuudessa

Vanhemmille suunnattuun kyselyyn osallistuneista noin puolet (49 %) oli osallistunut varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Vastaajista 74 % ilmoitti haluavansa osallistua varhaiskasvatuspalveluiden kehittämiseen. 26 % ei kokenut kiinnostusta palveluiden kehittämistä kohtaan. Kysyttäessä mielipidettä asteikolla 0-100, kuinka tärkeää on asiakkaiden mahdollisuus osallistua itseään koskevan palvelun kehittämiseen vastausten, keskiarvo on 84,43. Vastaajien voisi siis katsoa pitävän hyvin tärkeänä osallistumismahdollisuutta julkisen palvelun kehittämiseen. Vastaukset vaihtelevat 48 ja 97 välillä painottuen asteikon yläpäähän. Vastauksia tarkastellessa täytyy muistaa, että todennäköisesti vastaajaryhmä on painottunut hyvin voimakkaasti niihin, jotka haluavat vaikuttaa ja olla aktiivisia. Mutta kuten prosenteista voidaan nähdä, että vastauksien joukossa on noin neljäsosa vastaajia, joita ei erityisemmin itseä henkilökohtaisesti kiinnosta osallistua varhaiskasvatuspalveluiden kehittämiseen. Silti he ovat vastanneet tähän kyselyyn.

Vanhemmat olivat väittämän ”koen, että asiakkailla tulisi olla mahdollisuus osallistua julkisen palvelun kehittämiseen ja päätöksentekoon” kanssa miltei täysin samaa mieltä. Väittämä sai tulokseksi keskiarvon 4,48 ja 92 % vastaajista vastasi olevansa samaa mieltä väittämän kanssa valiten arvosanat 4 tai 5. Asiakkaat kokivat vaikuttaneensa palveluiden kehittämistä koskevaan päätöksentekoon kuitenkin vain heikosti. Väittämä sai keskiarvoksi 2,4 eikä kukaan ollut sen kanssa täysin samaa mieltä. Lopen kunnan varhaiskasvatuspalveluiden nykyiset osallistumismahdollisuudet palvelun kehittämiseen hallinnossa koettiin olevan vähäiset. Keskiarvoksi väittämä sai vain 2,32, jossa 60 % vastaajista antoi arvosanan 1 tai 2.

Taulukko 6: Väittämät asiakkaan kiinnostuksesta

	Täysin eri mieltä (1)	Melkein eri mieltä (2)	Ei samaa eikä eri mieltä (3)	Melkein samaa mieltä (4)	Täysin samaa mieltä (5)	Ei osaa sanoa	Keskiarvo
Koen, että asiakkailla tulisi olla mahdollisuutta osallistua julkisen palvelun kehittämiseen ja päätöksentekoon.	0 %	4 %	4 %	32 %	60 %	0 %	4,48
Koen vaikuttaneeni palveluiden kehittämistä koskevaan päätöksentekoon.	20 %	32 %	36 %	12 %	0 %	0 %	2,4
Nykyiset osallistumismahdollisuudet ovat minusta riittävät.	32 %	28 %	20 %	16 %	4 %	0 %	2,32

Kuntalaisten osallisuutta ei voi määritellä vain yhden roolin kautta. Kuntalainen voi toimia aktiivisena kumppanina viranomaiselle niin asiakkaan kuin vaikkapa asukkaan tai yhteisön jäsenen rooleissa. Erilaiset roolit tuovat erilaisia mekanismeja osallistumiseen. Osallistuva demokratia toimii eri tavoin kuin esimerkiksi asiakaslähtöiset palveluprosessit ja käyttäjälähtöisten innovaatioiden etsintä. (Tuurnas, ym. 2016, 118.) Ensisijaisena asiana palveluhallinto näki julkisen palvelun kehittämisessä asiakkaan oman aktiivisuuden. Jos asiakas ei ole aktiivinen ja halua osallistua, niin kunnan yritykset osallistaa jäävät turhiksi. Haastateltava pahoittelikin sitä, että vain pieni osa asiakkaista on halukkaita osallistumaan julkisen sektorin asioihin, josta hän piti esimerkkinä kuntavaalien alhaista äänestysprosenttia.

Et kyllä asiakkaalla on merkitystä ja asiakas voisi vaikuttaa osallistamiseen ja osallistumismahdollisuuksiin, mutta pieni osa meidän yhteiskunnan väestä on aktiivisia osallistujia julkisen sektorin näkökulmasta. Nähdään se jo myös vaaleista, joka on ehkä helpoin tapa osallistua. (Hallinnon haastattelut)

Kuntalaisen oma aktiivisuus koettiin kaikissa palveluhallinnon haastatteluissa tärkeimmäksi kuntalaisen osallisuuden edellytykseksi. Samalla tuli kuitenkin esille, että asiakasrajapinnassa on ammattilaisen hyväksyttävä, etteivät kaikki asiakkaat ole yhtä aktiivisia. Henkilökunnan pitäisi pyrkiä siitä huolimatta erilaisilla menetelmillä lähestymään vanhempia, jotta kaikki saataisiin mahdollisimman hyvin osallistettua. Tässä koettiin tarvittavan varovaisuutta, sillä on helppoa siirtyä osallistavuudesta syyllistämään osallistumattomuudella, joka taas ei ole tarkoituksenmukaista.

No tietysti, olemalla aktiivinen. Sehän ei tarkoita sitä, et kaikki vanhemmat olisi yhtä aktiivisia, mutta me niinku, hyväksytään se, et jotkut on aktiivisempia ja jotkut ei, mutta niiltäkin ketkä ei, ni me saataisi jotakin joskus. Eihän sitä, eihän osallisuus voi olla sellainen, millä aletaan syyllistää. Eihän kaikkien voimavarat vaan riitä. (Hallinnon haastattelut)

Palveluhallinto koki, että asiakkaan asenne kohdata häntä palveleva henkilökunta vaikuttaa osallistamiskokemukseen. Ratkaisuhaluisella ja vastavuoroisella asenteella liikkeellä oleva asiakas saa vaikutettua paljon enemmän asioihin, kuin aggressiivisesti itsensä esiin tuova. Tähän sopisi vanhan kansan sanontaa ”metsä vastaa, niin kuin sinne huudetaan.”

*Asiakas vaikuttaa vähän sillä tavalla, tähän on puolin ja toisin, kun on vuorovai-
kutusta, et millä asenteella asiakas sen asiansa kertoo. (...) Mut semmoinen, et jos
asiakas on vastavuoroisesti semmoisella positiivisella ja ratkaisuhaluisella asenteel-
la ja meillä työntekijä, joka on tän asian kanssa tekemisissä, on samanlaisella asen-
teella, ni sehän on kaikkein parhainta. (Hallinnon haastattelut)*

Tyytyväistä asiakasta on helppo ja mukava osallistaa, mutta juuri kriittisiltä asiakkailta on mahdollista saada parhaimmat kehitysideat sekä löytää ongelmakohdat organisaation palvelutuotannossa. Organisaation pitäisi pysähtyä miettimään, mistä asiakkaan kriittisyys johtuu ja voiko organisaatio tehdä jotain tai muuttaa toimintatapojaan, jotta ongelmakohta poistuisi.

No totta kai niin, että lähtökohta myönteiselle on kivempi, häntä on kivempi osallistaa, et sehän on ihan itsestään selvää, mut kriittisiä asiakkaita pitäisi osallistaa, koska niiltä voi tulla niitä kehittämisideoita ja ajatuksia. (Hallinnon haastattelut)

Oli asiakas kuinka aktiivinen tai helppo tahansa, jos organisaatio ei halua osallistaa asiakkaita, niin ei asiakas pysty osallistumaan. Organisaatiota pidettiin vastuullisena osapuolena, jonka pitää luoda osallisuuden puitteet ja osallistava ilmapiiri, jotta asiakkaan on mahdollista osallistua.

Mut se meidän tehtävä on niinku luoda sellainen ilmapiiri, että vanhemmilla on sellainen olo, et ne voi vaikuttaa. Siitä se aika paljon lähtee, et jos me, et kyl se sieltä lähtee se osallisuus. Et meidän pitää sitä aina tukea, vaikka vanhempi olisi kovin aktiivinen ja kiinnostunut, et jos meillä ei oo sitä, et kyllä se lähtee meistä ehdottomasti. (Hallinnon haastattelut).

Hallinto kokee kuntalaisen osallisuuden tulevaisuudessa paljon nykyistä aktiivisempänä. Vaikka kunnilla on paljon opittavaa osallisuudesta, niin palveluhallinnon edustajat kokevat kuntalaisilla olevan vähintään yhtä paljon opittavaa. Monesti kuntalaisten mielenkiinto kunnallishallintoa ja palveluiden järjestämisestä kohtaan herää, kun kuntalaiselle tulee eteen henkilökohtainen ongelma julkisissa palveluissa. Osallisuuden omaksumiseksi tarvitsisi palata aikoihin, kun kunnat saivat

alkunsa ja tehtiin yhdessä töitä sekä kannettiin yhdessä vastuuta yhteisistä asioista. Kuntalaisten toivomat itsensä näköiset palvelut eivät ole mahdollisia, jos he eivät osallistu kehittämiseen.

No kyl se on mun mielestä tulevaisuudessa paljon nykyistä aktiivisempi niinku osallinen siinä palvelun kehittämisessä. (...)Se tie ei oo helppo. Meillä on paljon myös kuntalaisia, jotka kokevat, et ei voisi vähempää kiinnostaa ottaa kantaa, tai älkää kysykö multa, et mä en ainakaan halua vastata tähän. Ei mulla oo aikaa. Ehkä se mielenkiinto herää sit vasta, kun kohtaa jonkun haasteen. (...)Mut meillä on organisaationa paljon opittavaa, mut niin on myös kuntalaisilla. Meidän pitäisi saada vähän semmoinen, mistä kunta itsehallinto joskus on aikanaan lähtenyt, jolloin on tehty yhdessä, lyöty hynttyitä yhteen ja alettu yhdessä kantamaan yhteistä vastuuta (...) eli tehdään yhdessä meille sopivia palveluita ja meidän hyvinvointia ja sitä arkista elämää helpottavia kuvioita, niin se ei oo mahdollista, jos me ei itse osallistuta siihen. Kukaan ei voi tietää, mitä mä tarviin, jos en mä itse sitä kerro tai osaa puhua. (Hallinnon haastattelut)

Suurimpana vaikeutena kaikilla palveluhallinnon edustajilla oli ihmisten saaminen kiinnostumaan. Asiakkaiden mielenkiinnon kohteet julkisissa palveluissa ja ammattilaisen näkökulman siitä, milloin he tarvitsevat asiakkaita kumppanikseen, eivät näytä kohtaavan.

Me ei saada kiinnostusta herätettyä niin, et me saataisiin meidän tämmöisiin vanhempainiltoihin huoltajia tulemaan mukaan. (...) Mutta huonoimmillaan se on tietysti sitä, et se asia mikä koetaan tärkeeksi ammattilaisten taholta, ni saada kiinnostumaan muita sitten siitä näitä perheitä. (Hallinnon haastattelu)

Asiakkaiden motivoituminen osallistumaan palvelukehittämiseen on kiinni ulkoisista ja sisäisistä tekijöistä. Sisäiset motivoitumisen tekijät nousevat yksilöstä itsestään ilman ulkoisia kannustimia. Ulkoiset motivoitumisen tekijät nousevat ulkoisista kannustimista, kuten raha, toisten huomio tai jokin muu, minkä yksilö kokee arvokkaana tai tavoiteltavana asiana. Asiakkaiden on huomattu motivoituvan osallistumaan, jos osallisuudesta on jotain hyötyä heille itselleen tai läheiselle. Molemmat, niin sisäiset kuin ulkoiset motivoitumisen tekijät, ovat tärkeitä asiakkaiden motivoimisessa osallistumaan ja useimmiten asiakkaiden motivoitumisessa on nähtävissä viitteitä molemmista motivaatiotekijöistä. (Fernandes & Remelhe 2015, 7.)

Asiakkaiden motivaatio herää vapaaehtoisuuden ja vastavuoroisuuden tunteesta yhteisössä. Yhteisön jäsenet ovat kiinnostuneita toisten auttamisesta ja osallistuvat mielellään yhteisiin aktiviteetteihin. Tällöin yksilöt osallistuvat yhteisluomiseen, koska he pitävät vuorovaikutuksesta saman ajatusmaailman omaavien kanssa. Näin yhteisluominen mahdollistaa uusien sosiaalisten suhteiden solmimisen. Säännöllinen onnistunut osallisuus ruokkii itse itseään ja motivoi asiakasta osallistumaan kehittämiseen yhä uudestaan ja uudestaan. Tämä vaatii, että asiakas näkee osal-

listumisensa hyödyllisyyden, joka taas kannustaa osallistumaan uudestaan. Asiakkaat, jotka eivät osallistu säännöllisesti kehittämiseen, eivät näe näitä hyötyjä tai koe positiivisia seuraamuksia. (Fernandes & Remelhe 2015, 11–12.)

Innostaakseen asiakkaitaan osallistumaan organisaatioiden olisi hyvä tuntee asiakkaiden toiveita ja tarpeita normaalin vaihdantaprosessin ulkopuolelta. Ottamalla haltuun asiakkaiden motivaatiotekijät, organisaatio pystyy innostamaan heitä yhteisluomisen prosessiin. Onnistunut osallisuus on asiakkaalle miellyttävä prosessi ja kannustaa häntä osallistumaan uudelleen. Tämän vuoksi organisaatioiden tulisi luoda miellyttävä ympäristö, esittelemällä kuntalaisille avoimesti tulevia suunnitelmia ja stimuloimalla asiakkaiden uteliaisuutta, saadakseen näiden sisäisen motiivitumisen käynnistymään. (Fernandes & Remelhe 2015, 12.)

Kaikki eivät ole halukkaita tai kykeneväisiä osallistumaan julkisten palveluiden kehittämiseen. Asiakkaat eivät ole kuin vieteriukko laatikossa odottamassa, että joku vapauttaisi sen ahdingostaan. Monet asiakkaat eivät helposti osallistu julkisten palveluiden kehittämiseen. Monesti palvelun tärkeys ja läheisyys heille itselleen tai heidän läheiselleen laukaisee halun osallistua palvelun kehittämiseen. (Pestoff 2015, 5.) Vastaajien joukosta löytyy vastauksia, joissa tulee selkeästi esiin, etteivät he halua osallistua palvelun kehittämiseen. Tähän neljä selkeintä syytä ovat ajanpuute, tyytyväisyys toimintaan sellaisenaan kuin se on, luottamuksen puute ja oman tahtonsa ilmaisun empiminen.

Jonkin verran, omalla (lasteni) kohdallani asiat varhaiskasvatuksen suhteen ovat menneet aina niin hyvin ja olen ollut 100 % tyytyväinen ja luottavainen, etten ole edes ajatellut osallistamista kehittämisen kohdalla. (Vanhempien kysely)

Jonkin verran - en halua tällä hetkellä erityisemmin osallistua. Toiset ihmiset osavat tuoda itseään ja mielipiteitään paremmin esille, itse en aina luota prosessiin, enkä luullakseni osaa ilmaista itseäni tarpeeksi selkeästi. (Vanhempien kysely)

Vanhempien osallistumattomuus tyytyväisyyden takia tunnistettiin hallinnon puolella ongelmaksi. Vaikka vanhempi olisi kuinka tyytyväinen palveluun, niin tämän osallistuminen toiminnan kehittämiseen olisi silti tärkeää. Tämän koettiin vaativan asiakkaalta ymmärrystä oman osallistumisensa merkityksestä.

Pitäisi vaan jotenkin, se vanhempi saada vakuuttuneeksi siitä, et on tärkeitä. Vaikka sä oot tosi tyytyväinen tähän ja on yes, et sä oot tyytyväinen ja meistä tuntuu hyvältä, mutta sitä vaan pitää sieltä jotenkin jollakin vuorovaikutuksen keinolla saada. Et ei sitä voi jättää sitä siihen, että no tässä on nämä vanhemmat, jotka on meihin tyyty-

väisiä. Näiltä me ei kysytä mitään ja täällä on nämä aktiivisemmat. (Hallinnon haastattelut)

Jotkut vanhemmat ovat hyvin aktiivisia osallistumaan kehittämiseen ja tuovat esiin näkyvästi omia ideoitaan. Toiset taas kokevat, että tällainen näkyvä kehitysideoiden kertominen on suora epäluottamuslause työntekijöitä kohtaan. (Knopf & Swick 2007, 292.) Palveluhallinnon haastatteluissa tuli esille ajatus, ettei osallistumattomuudessa välttämättä ole kyse pelkästä kiinnostumattomuudesta, vaan myös uskalluksesta kertoa oma mielipide ja lausua ääneen oma muutosehdotus. Ajatukseen liittyi vanhempien pelko, että he loukkaisivat ammattilaisia, jos he puuttuisivat heidän suunnittelemaan toimintaan omilla ehdotuksillaan. Tällaisista vanhoista asenteista päiväkodin johtaja halusi ehdottomasti päästä eroon.

Vanhempien vastauksista ei noussut esille pelkoa loukata ammattilaista, vaan pikemminkin pelko joidenkin ammattilaisen reaktiota kohtaan, kun näille esittäisi omia ehdotuksiaan. Vastaukset tukivat ajatusta hiljaisemmista vanhemmista, jotka eivät uskalla kertoa omia mielipiteitään julkisesti. He toivoivat menetelmiä, joissa voivat kertoa oman mielipiteensä kaikessa hiljaisuudessa nimettömänä ilman, että leimaantuvat henkilöstön silmissä. Näitä vanhempia ajatellen olisi tärkeää, että päiväkodissa vallitsisi osallistamaan kannustava ilmapiiri. Hiljaisten vanhempien äänen kuulemisesta oltiin vanhempien kyselyissä huolissaan. Esimerkiksi vanhempainiltoihin toivottiin työkaluja hiljaisempienkin vanhempien osallisuutta tukemaan. Yksi osallisuuden ja yhteistuottamisen negatiivisena vaikutuksena pidetään vaillinaista osallisuutta. Hiljaisemmat ihmiset ja ne, joilla ei ole mahdollisuutta osallistua, jäävät ulkopuolelle omien palveluidensa kehittämisestä. (Wiewiora, ym. 2016, 488.)

Kyllä se on semmoista vanhaa perua varmaan tällainen et on vielä vanhempia, jotka ei uskalla sanoo mitään, kun ne ajattelee et se on niinku loukkaavaa. Jos me esimerkiksi halutaan nyt jotain kesä, mitä jäätelöretkiä, ne ajattelee et ne on sit hankalia vanhempia, ku ne puuttuu tähän varhaiskasvatukseen. Semmotteesta asenteesta pitäisi päästä pois. (Hallinnon haastattelut)

Aina ei ole mahdollisuutta ja aikaa osallistua. Aktiivisten ääni tulee kuulluksi, mutta ei hiljaisten ja niiden, jotka eivät osallistu. (Vanhempien kysely)

Vanhempainilloissa voisi käyttää esimerkiksi Learning cafe -menetelmää, jolloin vanhempien toiveet voisivat tulla esille myös ns. hiljaisemmilta osallistujilta. (Vanhempien kysely)

Kiireelliset ihmiset eivät uhraa vähäistä aikaansa julkisen sektorin kehittämiseen. Monesti palveluiden kehittämisessä koetaan kuulluksi tulleen väärin ihmisten, joilla on aikaa vaikuttaa. Palveluhallinnon havaintojen mukaan osallistumassa ovat ruuhkavuodet jo ohittaneet henkilöt, vaikka siellä pitäisi olla niiden, joille palveluita ollaan rakentamassa. Varsinkin nuoret 16–25 vuotiaat ovat huonoja osallistumaan julkisen sektorin kehittämiseen. Näin palveluiden kehittäminen ja suuntaaminen saattavat lähteä väärille urille.

Kiireiset ihmiset ovat huonompia osallistumaan ja mä oon miettinyt tätä tässä maakuntauudistuksessa paljon, et me ei kuulla niitten näkemystä joiden näkemys olisi kaikkein arvokkain ja se on vaikeata. Ne asiakkaat, joilla ehkä olisi eniten annettavaa, sanottavaa tulevaisuuden rakentamiseen, ni ne ei ehkä avaa sitä suutansa. Mä oon itse havainnoinut semmoista, et tietyn ikäiset ihmiset helposti, plus kuuskymppiset ja eläkeikää lähestyvät tai eläkkeellä olevat helposti kertovat mielipiteitään. Heillä on näkemyksiä, aikaa ehkä ja elämäkokemusta kertoa uusia kehittämisideoita, mutta toisaalta myös kertoa kritiikkiä uudistuksia ja muuta vastaan. Sit taas nuoret ihmiset niin tämmöisiin julkisen sektorin palveluihin 16,17,18–25 ovat aika passiivisia kertomaan. Heille tätä yhteiskuntaa pitäisi kuitenkin käytännössä rakentaa ja heidän näkemystä kuulla, mut he ei ole kauhean aktiivisia. (Hallinnon haastattelut)

Kuntalaisista vain osa on kulloinkin tietyn palvelun käyttäjänä. Suurin osa kuntalaisista on potentiaalisia palvelun tai tulevaisuuden käyttäjiä. Tämä johtuu kunnan palveluiden levittäytymisestä koko ihmisen elinkaaren ajalle. Veronmaksajan roolissa jokaisella kuntalaisella on intressejä kaikkeen toimintaan, mitä rahoitetaan yhteisten verorahojen turvin. Näin ollen kehittämään osallistuvia kuntalaisia eivät välttämättä ole vain palvelun sen hetkiset asiakkaat. Paljon käydään keskustelua siitä, minkälaisia asiakkaita kannattaa ottaa mukaan kehittämään palveluita. Kehittämisessä olisi hyvä olla mukana mahdollisimman erilaisia näkökulmia ja kehitettävälle kohteelle relevantteja henkilöitä. Valitettavan usein osallistumiskriteeriksi muodostuu kuitenkin vain halukkuus osallistua kehittämiseen. (Larjovuori, ym. 2012, 12.)

6.4 Esimiehen ja organisaation rakenteiden vaikutukset

Esimiehen asenteen osallisuutta kohtaan koettiin olevan ratkaisevassa asemassa organisaatiossa. Jos esimies on sitä mieltä, että asiakkaiden osallistaminen on turhaa työtä, niin näin todennäköisesti ajattelevat työntekijätkin. Palveluhallinto ajatteli esimiehen toimivan mallina ja luovan positiivista osallistavaa ilmapiiriä organisaation sisällä. Tähän kuului omien alaisten osallistaminen ja kuuleminen, jonka avulla esimies luo mahdollisuuksia vaikuttaa organisaation sisällä ja osal-

listavan toiminnankulttuuri välittyy alaisille. Alaisten osallistamista ja osallisuutta organisaation sisällä pidettiin äärimmäisen tärkeänä asiana.

Mun mielestä taas sillä positiivisella kannustavalla asenteella, sillä että itse puhuu palautteesta ja kehittämisideoista myönteiseen sävyyn. (...) Luo henkilöstölle asennetta, joka on myönteinen asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän näkemystensä kuulemiseen. Toisaalta hyvä esimies myös osallistaa omia alaisiaan, henkilöstöään sillä lailla, että on valmis kuulemaan heidän näkemystään. Esimies on malli ja toisaalta se mahdollisuuksien luoja. (Hallinnon haastattelut)

Asiakasrajapinnassa työskentelevällä henkilöstöllä on paljon tietoa asiakkaiden tarpeista sekä palvelun toimivuudesta. Tämän vuoksi esimiesten olisi tärkeä osallistaa palvelun suunnitteluun kyseistä palvelua käytännössä toteuttavat työntekijät. Mitä enemmän organisaatioportaita on, sitä todennäköisemmin organisaation johto ei saa käyttöönsä asiakaspalveluhenkilöstön tietoja ja havaintoja palvelun käyttäjistä. (Oulasvirta 2007, 72–73.) Työntekijöitä osallistavissa organisaatioissa henkilökunta on tyytyväisempi työympäristöönsä. Osallistuessaan henkilö kokee olevansa osa työpaikkansa hallintoa sekä kehittämistä. Osallisuuden tunne kompensoi muita puitteita työpaikalla. (Vamstad 2015, 17–18.) Asiakkaiden osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet eivät toteudu, ellei henkilöstö koe, että heille on annettu vapautta sekä vastuuta kehittää omaa toimintaansa organisaation strategian mukaiseksi. (Larjovuori, ym. 2012, 16.)

Esimiehen katsottiin olevan ilmapiirin luoja lisäksi ohjaavassa roolissa. Hän kirkastaa sen, mikä on organisaatiossa tärkeää sekä hyväksyttävää toimintaa ja mikä taas ei. Varhaiskasvatuksessa tästä puhutaan päiväkodin pedagogisena johtamisena. Päiväkodin johtaja pitää varhaiskasvatuksessa tärkeänä, että esimies ohjaa työntekijöitä pedagogisesti arjessa. Esimies pitää kiinni linjauksista, joita yhdessä on tehty ja pitää toiminnan suunnan kohti organisaation päätavoitteita. Varhaiskasvatuksen tapauksessa päätavoite on haastatteluiden mukaan lapsen etu.

Johtaja luo aika pitkälle sitä ilmapiiriä, et mikä meidän päiväkodissa on tärkeätä ja mikä meillä on hyväksyttävää. Et onks meillä hyväksyttävää, et kassi kädessä seistään siellä pihalla, et no ni hyvin on päivä mennyt, et mäkin pääsen tästä nyt lähtemään, vai onko semmoinen, et johdon päiväkodin pedagoginen johtaminen nousee tosi tärkeään asemaan. (Hallinnon haastattelut)

No esimiehen asenne ratkaisee siinä mielessä, et esimieshän mahdollistaa, on semmoisessa mahdollistajan roolissa ja myös ohjaajan roolissa. (Hallinnon haastattelut)

Mun tehtävä on niinku kirkastaa se pedagogiikka ja ohjata, pitää olla oma se visio, joka on yhdessä mietitty, et mihin me tätä laivaa ohjataan, mikä on lapsen etu, niin sen ylläpitäminen siinä arjessa, sen, se on paljolti semmoista pedagogista ohjaamista arjessa. (Hallinnon haastattelut)

Kunnan osallistavuus lähtee ylemmältä tasolta kunnan strategioista. Kunnan tavoittellessa osallistavuutta, tulisi sen olla kirjattuna kaikkien näkyviin yleiseksi tahtotilaksi ja päämääräksi. Osallistaminen on mukana niin kunnan strategisissa valinnoissa, suunnittelussa, toiminnassa kuin arvioinnissa. (Rantanen 2013, 14.) Asiakkaiden osallistaminen kunnallisten palveluiden kehittämiseen vaatii vahvan yhteisen tahtotilan toiminnan tavoitteista, periaatteista ja vastuista. (Larjovuori, ym. 2012, 16.)

Organisaatioiden kehittäminen toimii usein uuden julkisen johtamisen mukaisesti vielä tuotantolähtöisesti. Ajatus siirtää palveluprosessien kehittäminen osallisuutta kohti on vielä varsin uusi ja keskeneräinen asia. Yhteistuottaminen on liittynyt julkisessa palvelutuotannossa osaksi keskustelua osallistumisesta ja asiakaslähtöisyydestä sekä innovaatioista. Asiakkaiden kokemukseen perustuva tieto nähdään voimavarana ja mahdollisuutena uudistaa palvelujärjestelmiä ruohonjuuritasolta ylöspäin. (Tuurnas, ym. 2016, 116–117.)

Osallistavan kulttuurin ja avoimen vuorovaikutuksen pitää olla kaikkialla organisaatiossa, jotta se heijastuisi ulospäin. Palveluhallinto koki, että osallisuuden pitäisi alkaa ruohonjuuritasolta, päiväkodista ja nousta sieltä ylös kunnan päätöksentekoon ja strategisiin linjauksiin asti. Osallisuuden tulisi näyttäytyä päiväkodissa lasten, vanhempien sekä henkilökunnan välisenä vuorovaikutuksena ja tapana toimia, mutta myös yhteistyönä ja osallistavana toimintatapana päiväkodissa itsessään eri lapsiryhmien välillä.

Oikeastaan koko ympyrä on siinä, et on sitä avointa vuorovaikutusta joka paikassa. On siellä päiväkodissa, se on siellä pohja ja sit se aina vaan siirtyy, avoimuus pitää olla ja semmoinen yhdessä tekeminen. (...) Mun mielestä pitäisi olla semmoinen avoin keskusteleva kulttuuri asioista ja asiantuntijoitten kuuleminen. (Hallinnon haastattelut)

Et jos osallisuudesta puhutaan, niin kyllä sitä pitää olla siellä päiväkodin sisällä jo myös semmoista, et osallistetaan, että tehdään vähän yhdessä kaikkia asioita, juuri-kin ei helppoa. Ovet auki siellä sisällä. (Hallinnon haastattelut)

Kuntaorganisaation vaikutuksia osallisuuteen palveluhallinnon edustajat pitivät vaikeana määrittellä. Yhdeksi syyksi sanottiin kunnan kaksoiskoneistomainen muoto, jossa jakaudutaan poliittisiin päätöksentekijöihin ja virkamiehiin. Kunta on olemukseltaan itsehallinnollinen, poliittinen sekä kuntalaisten muodostama yhteisö. Kuntaa ei voi ymmärtää tarkastelemalla sitä puhtaasti vain hallinnon tai politiikan näkökulmasta, vaan molemmat on pidettävä mukana tarkastelussa (Harisalo & Miettinen 2004, 72). Virkamieskoneiston ajatukset eivät haastateltavan kertomana aina ole samanlaisia kuin poliitikkojen. Poliitikoilla on ylin päättävä valta, jonka mukaan virkamiehet tekevät työtänsä.

No, organisaationahan, se onkin sitten vaikea, kun kunta on aina kaksoiskoneisto. Ku on viranhaltijakoneisto ja sitten on luottamusmieskoneisto, niitten, ne yhdessä muodostaa sen kunnan ja kuntalaisen silmiinhän moni asia voi vaikka henkilöityä minuun tai yleensäkin virkamieheen, koska virkamies on se joka virallisesti edustaa sitä kuntaa, mutta se mitä virkakoneisto esittää ääneen se ei ollenkaan aina ole sen virkamiehen näkemys tai mielipide, vaan se on muodostunut ja siellä takana on se poliittinen näkökulma. (Hallinnon haastattelut)

Kunnat ovat avoimina organisaatioina riippuvaisia toimintaympäristönsä muutoksista. Moniarvoisina poliittisina organisaatioina kunnille on tyypillistä organisatorinen inertia eli ne taipuvat vaikeasti suuriin muutoksiin. (Haveri, ym. 2003, 45–46.) Kunnan kaksoiskoneiston koetaan vaikeuttavan palveluhallinnon edustajien mukaan siihen, että kunta on paljon hitaampi vastaamaan uusiin toimintatapavaatimuksiin ja näin omaksumaan osallisuutta osaksi toimintatapojaan. Hitauden koetaan johtuvan esimerkiksi siitä, että toimintatapamuutosten täytyy kulkea monen päättäkoneiston läpi, ennen kuin niitä voidaan ottaa käyttöön.

Ja kyl yksityispuolen toimijoiden on sen takia helpompi lanseerata nopeastikin uudenlaisia toimintatapoja ja vaikka osallistamis mahdollisuuksia, ku niitä ei tarvitse usean tahon seulan läpi viedä. Mutta meillä, jos mä keksin jonkun uuden toimintatavan ni se pitää saada useasta päätöksenteko rupeamasta läpi ja se ei välttämättä aina mene läpi. Sen takia organisaatio ei ole aina se joustavin tämmötteessä. (Hallinnon haastattelut)

Palvelutuotantoon tai linjausten suunnitteluun ei Lopen kunnassa käytännössä asiakkaita oteta mukaan. Tähän yhdeksi selitykseksi esitetään resurssien puute, mutta toisaalta syynä pidetään myös pienen kunnan päättäjien hieman konservatiivista suhtautumista osallisuuteen. Haastatteluiden perusteella suurin osa poliitikoista ei näe hyödyllisyyttä asiakkaiden osallistamisessa, jonka vuoksi esimerkiksi kalliita asiakaspalvelujärjestelmiä ei ole hankittu.

Mutta semmoisia strukturoituja uuden mallin mukaisia, meillä on aika vähän ja siihen on tietenkin resurssit ja sit toisaalta se päättäjien ehkä vähän konservatiivinen suhtautuminen, että et ei oo katsottu tärkeäksi hankkia, vaikka tämmöistä asiakaspalvelujärjestelmää, jossa vaikka päivähoitopäivän jälkeen vanhemmille lähtisi kysely puhelimeen, et miten päivä meni. Sitä ei oo koettu tarpeelliseksi, mutta ne varmaa tulee ja sovellukset laajenee ja hinnat halpenee, niin sit varmaan otetaan enemmän käyttöön. (Hallinnon haastattelut)

Yhtenä uhkakuvana hallinto esitti organisaation kannalta sen, että osallisuuden kautta voi organisaation tietoisuuteen tulla itsestään totuuksia, jotka ovat epämiellyttäviä ja pidettäisiin mieluummin poissa tiedosta. Erityisesti haastateltava mainitsi negatiivisen palautteen raskaana henkilöstölle, jos ajatukset eivät kohtaa koskaan asiakkaiden kanssa.

Voi kai organisaation kannalta olla uhka sekin, et kuulee itsestään totuuksia, joita ei haluisi kuulla, et voihan se olla henkilöstön näkökulmasta raskasta sekin. (Hallinnon haastattelut)

Haastateltava tuo esille organisaation vaikutuksista tärkeäksi talousarvioon kirjoitetun kohdan, ”vähän parempaa arkea”. Tätä hän käyttää kuvaamaan sitä, kuinka Lopen kunta on asennoitunut tarjoamaan palveluitansa. Toinen haastateltava taas tuo esille palveluasenteen kuntastrategiasta, jossa korostetaan halua palvella asiakkaita ja kuntalaisia. Hän toteaa, että vaikka isommissa kaupungeissa ja organisaatioissa osallisuus on jo otettu käyttöön, niin Lopen kunnassa se on vielä vieraampi asia.

Meillä on tämmöinen palveluasenne, se lukee meidän strategiassa, et me ollaan, me palvellaan ja me halutaan palvella meidän asiakkaita ja kuntalaisia. Et osallisuus ehkä on kuntakentällä ainakin vasta nostanut päätään. Isoissa, isommissa kaupungeissa ja organisaatioissa se on jo lanseerattu toimintatapa, mut meillä ehkä se koko sanakin on vähän vieraampi. Varmaan nyt sitten uuden valtuustokauden alussa, toivottavasti on semmoisia päättäjiä, jotka kokevat että et se aktiivinen kansalaisten ja kuntalaisten osallistaminen on muutakin kuin äänestämisen kautta haettavaa tukea päätöksenteolle. (Hallinnon haastattelut)

Lopen kunnalla on yksi koko kunnan yhteinen varhaiskasvatussuunnitelma, joka ohjaa varhaiskasvatuksen toimintaa. Vanhempia osallistettiin uuden varhaiskasvatussuunnitelman teossa ja arvopohja onkin koottu osittain heiltä. Päiväkodin johtaja pohtii vielä kesken haastattelun, että vanhempien osuus olisi voinut olla vielä suurempi. Omissa vastauksissaan vanhemmat olivat kuitenkin tyytyväisiä jo nyt annettuun mahdollisuuteensa osallistua uuden varhaiskasvatussuunnitelman tekoon.

Arvopohja on koottu vanhemmilta, et siihen me ollaan vanhempia osallistettu siinä vasussa, et se arvopohja on sieltä. (...) Mutta siihen en mä niinku, vielä vois olla kattavampi se vanhempien osallisuus siinäkin, mut että kyllä se meillä alussa on ja se on toivon mukaan vaan kasvaa. (Hallinnon haastattelut)

Osallisuus nähtiin hallinnossa yhteistyönä niin organisaation sisällä kuin kuntalaisten kanssa palveluiden tuottamiseksi. Osallistava kehittäminen vie aikaa ja on pitkäkestoista työtä, mutta nähdään arvokkaana voimavarana palveluiden toiminnassa ja kehittämisessä. Varhaiskasvatuksen näkökulmasta osallisuudessa tärkeä tekijä on lapsi ja tämän ympärillä tapahtuva yhteistyö sekä verkostoituminen. Palveluhallinnon haastattelussa korostettiin sitä, että varhaiskasvatuksen ja kunnan tulisi oppia näkemään lapsi kokonaisuutena. Yhteistyötä organisaation eri toimialojen kesken pidettiin äärimmäisen tärkeänä. Osallisuus nähtiin laajempaan kaikkialle organisaatioon levittäytyneenä toimintatapana, jossa periaatteena on yhden luukun ajatus asiakasta ajatellen. Organisaation rajaviivojen ei pitäisi näyttäytyä asiakkaalle, vaan asiat hoituisivat ilman sen suurempia esteitä tai hidasteita eri toimialojen palvelurajoja ylitettäessä.

Kun organisaation sisällä eri toimialat tekevät yhteistyötä, ei asiakasta tarvitse osallistaa erikseen jokaisen toimialan johdosta. Tällöin asiakas saa oman tarpeensa mukaan räätälöityjä palveluja. Osallisuutta on tänä päivänä niin monessa paikassa, että mielenkiinnon herättäminen osallistumaan on vaikeaa, kuten tässä tutkimuksessakin on tullut aiemmin esille. Yhdistelemällä osallistamiskertoja ja -menetelmiä ei vanhempien mielenkiintoa tarvitse välttämättä herättää useaan otteeseen. Osallistumisen tulokset ovat todennäköisemmin selkeämmin ymmärrettäviä, sillä asiakkaat näkevät organisaatiot useimmiten yhtenäisenä kokonaisuutena, vaikka ne eivät niitä todellisuudessa ole. Näin annettu palaute koskee monesti ajatuksissa kokonaisuuksia, eikä vain yhtä toimialan osaa organisaatiosta. Tähän ajatteluun tulee tietysti omat mielenkiintoiset haasteensa sosiaali- ja terveyshuollon palveluiden siirtyessä maakunnille.

Meidän pitäisi oppia ajattelemaan kokonaisuutena se lapsi. Me tehdään työtä siellä varhaiskasvatuksessa ja meillä on keskiössä se lapsi. Se on se tärkeä juttu, meidän pitäisi oppia miettimään niinku sitäkin enemmän sitä kokonaisuutta, että mistä se lapsi tulee.(...) Niin, sellainen kokonaisvaltainen ajattelu ja yhteistyö. Mun mielestä siihen osallistamiseen myös kuuluu semmoinen. Kyllä siihen kuuluu semmoinen myös yhteistyö ja verkostoituminen tänä päivänä. Niinku esimerkiksi sosiaalipuolen kanssa. Yhteistyötä eritahojen kanssa ja neuvola ja kaikki nämä. (Hallinnon haastattelut)

Yhtenä uhkakuvana palveluhallinto piti ihmisten turtumista liialliseen osallistamiseen. Haastateltava mietti sitä, kuinka monesta eri suunnasta, asiakkaille tulee viestejä ja pyyntöjä kertoa oman mielipiteensä ja kokemuksensa palvelusta. Tällöin voi asiakkaalle helposti tulla olo, ettei enää jaksa vastata ollenkaan.

Ihmiset turtuu. (...) Niin ihminen voi uupua ja tulla sellainen olo, et ei jaksa enää vastata ja passivoituu sitä varten. (Hallinnon haastattelut)

Asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen vaatii poikkihallinnollisia palveluketjuja ja saumatonta yhteistyötä eri hallintokuntien välillä. Ei haittaa, vaikka eri hallintokunnissa käytettäisiin eri osallistumisen malleja, mutta kuntaorganisaatiolla tulisi olla yhteiset pelisäännöt koskien kuntalaisten suoraa osallistumista. (Larjovuori, ym. 2012, 16.) Poikkihallinnollinen ote sujuvoittaisi toimintaa niin asiakkaiden kuin palveluntuottajan näkökulmasta. Viranomaisten tehdessä yhteistyötä päällekkäisyyksiltä voidaan välttyä. Ylipäätään palveluiden kehittämistä tulisi tarkastella enemmän asiakkaiden näkökulmasta kuin byrokraattisista säädöksistä katsottuna. (Rantanen 2013, 15.)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Yhteenveto

Teoreettisessa viitekehyksessä esittelin osallisuutta sen kehitysvaiheista tarkentaen tutkimuksen näkökulman useista osallisuuden keskusteluista palveluiden yhteistuotantoon. Tämän teoreettisen katsannon tarkoituksena oli osoittaa osallisuuden ja yhteistuottajuuden keskusteluiden monipuolisuus ja käsitteen vaihtelevuus tutkimuksesta sekä ajasta riippuen. Osallisuus ja yhteistuottaminen nähdään tässä tutkimuksessa toimintatapana, jossa tuotetaan julkisia palveluita yhdessä kansalaisten kanssa, näiden osallistuessa julkisten linjojen ja palveluiden suunnitteluun sekä luomiseen (Tuurnas 2016; Pestoff 2006; Alves 2013).

Tutkimuksen empiirinen osa koottiin keräämällä osallisuuden ja yhteistuottamisen näkökulmasta palvelutuotannon molempien osapuolten näkemykset Lopen kunnan varhaiskasvatuspalvelun osallistavuudesta. Aineistotriangulaation ensisijainen tarkoitus ei ollut tässä tutkimuksessa lisätä tutkimuksen luotettavuutta, vaan luoda kokonaiskuva tutkittavasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 2003, 68). Yhteistuotannossa asiakkaan nähdään tuovan puuttuva palanen ymmärrykseen siitä, kuinka palvelua tulisi kehittää ja miten palvelu todella toimii (Pestoff 2006, 504). Vanhempien vastausten avulla on tarkoitus luoda kattava kuvaus onnistuneen palveluiden osallistavan kehittämisen ja palveluntuottamisen edellytyksistä.

Varhaiskasvatuksessa osallisuuden keskiössä on lapsi ja palvelun tarkoitus on lapsen hyvinvoinnin kokonaisvaltainen edistäminen. Vanhempien osallisuuden avulla rakennetaan lapsen hyvinvointia ja muokataan palvelua lapsen kehitystä tukevaksi. Osallisuuden avulla arvoa yhteistuotetaan lapselle vuorovaikutuksessa vanhempien ja henkilökunnan kanssa. Tällä saadaan lasten päivähoitopäivistä onnistuneempia ja toimivampia.

Tärkein syy vanhemmille osallistua palvelun kehittämiseen on osallistuminen oman lapsen elämän osa-alueeseen, jossa he eivät voi olla läsnä. Vanhemmille tärkein osallisuuden kohde on oman lapsen kokemusmaailma päiväkodissa (Venninen ym. 2011, 11–12). Vanhemmat ovat erossa lapsistaan päivähoidon ajan, joka kattaa merkittävä osan hereillä oltavasta ajasta vuorokaudesta. Tämän vuoksi on luontevaa, että vanhemmat haluavat osallistua palveluun ja sen kehittämiseen (ks. Kekkonen 2009, 170). Vanhempia kiinnostaa heidän oma lapsi, lapsen kokemus-

maailma ja lapsen elämään vaikuttavat suuremmat linjaukset julkisessa palvelussa. Vanhempien mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun ja palveluiden kehittämiseen vaatii henkilökunnalta asennemuutosta sekä uuden toimintakulttuurin, työmuotojen sekä rakenteiden luomista. Tämä tukee teoreettisessa viitekehyksessä tehtyä havaintoa vanhempien osallisuudesta päivähoitopalveluissa. Paljon asiantuntemusta sisältävässä palvelussa on henkilökunnan vaikeaa päästää vanhemmat yhteistuottajina mukaan (Vamstad 2012, 1177). Vanhempien pedagoginen asiantuntijuus on Pestoffin (2006, 512) mukaan yksi kiistellyimmistä, mutta myös luonnollisimmista ilmiöistä.

Asiakkaaksi varhaiskasvatuksessa mielletään hallinnon puolelta lapsi. Hallinnon näkökulmat eroavat siinä, missä roolissa vanhemmat ovat varhaiskasvatuspalvelun kehittämisessä. Vanhemmat nähdään arvon yhteistuottajina lapsen hoitopäivään, jossa heidän osallisuutensa on erottamaton osa palveluiden kehittämistä (Osborne, ym. 2016). Varhaiskasvatuksessa vanhempien osallistuminen nähdään tärkeänä, koska kyse on pienistä lapsista. Mitä pienempi lapsi on kyseessä, sen vahvemmin tämän osallisuus toteutuu vanhemman kautta (Järvi 2006, 4). Toisaalta vanhemmat nähdään hallinnossa myös objekteina. Heille esitellään valmiiksi tehdyt ratkaisut ja suunnitelmat ilman suurempia vaikutusmahdollisuuksia. Tällöin tärkeimpinä osallistettavina nähdään itse lapset sekä henkilökunta. Päiväkodissa vanhemmat mieltävät lapsen asiakkaaksi ja itsensä tämän etujen valvojaksi. Hallinnon suuntaan makrotasolla esimerkiksi kunnan päivähoitolinjausten kohdalla vanhemmat kokevat itsensä asiakkaiksi. Päivähoitopalvelun maksullisuus lisää vanhempien asiakkuuden kokemusta.

Osallisuus tuo lisää tietoa organisaation päätöksentekoon ja suunnitteluun. Käyttäjä on palveluiden paras asiantuntija (Rantanen 2013, 14–15). Asiakkaiden asiantuntijuus nähdään yhtenä tärkeimpinä osallistamisen syistä, mutta asiantuntijuutta ei tutkimuksen mukaan osattu hyödyntää jokaisella palveluhallinnon tasolla. Osallistuvien joukko tulisi olla soveltuva kokoonpano kehitettävään palveluun nähden, jotta palvelun kehityksen suunta ei lähde väärille urille.

Osallisuus auttaa kohdentamaan palveluja oikein, jolloin resurssit eivät kulu turhina pidettyjen toimintojen tuottamiseen. Palveluista tulee laadukkaampia, jota pidettiin yhtenä varhaiskasvatuksen kilpailuvalttina sekä mahdollisuutena houkutella uusia asukkaita kuntaan. Laatu näyttäytyi vanhempien vastauksissa kokonaisuutena, jossa omat ja muiden kokemukset palvelusta yhdistyvät luoden kokonaiskuvan. Osallistuessaan palvelun tuottamiseen vanhemmat kokivat olevansa tyytyväisempiä palveluihin. Osallistuessaan vanhemmista tulee osa palvelua ja he muuttuvat

objektista, jolle palvelua tarjotaan, subjektiksi palvelun yhteistuottajina. Sekä vanhemmat että hallinto kokivat, että asiakkaista tulee osallisuuden kautta enemmän kuntalaisia.

Lopen kunnassa on käytössä hyvin perinteiset osallistamisen menetelmät. Osallisuuden koettiin olevan vasta heräilemässä. Yhtenä syynä tähän nähtiin, että kuntalaisten osallisuutta ja kuulemistä pelättiin. Osallisuus nähtiin palveluiden tuottajien puolelta pitkälti kyselyiden toteuttamisena sekä palautteen keräämisena. Palautteen keräämisen tuli hallinnon ajatusten mukaan olla suunnitelmallista ja tarkoitusprien tarkoin harkittuja. Osallistamista ei tule käyttää kaikkeen mahdolliseen vaan se tulee kohdentaa tiettyihin kohtiin. Asiakkaille on turha lähettää valtavia lomakkeita, joissa on yhdisteltynä kaikki kunnan eri palvelut, vaan osallistaa tulisi kohdennetusti niitä, keitä palvelu todella koskee (ks. Laiho ym. 2000, 85). Moni vastaaja ei kiinnostu liian raskaista kyselyistä, jotka eivät koske heitä itseään tai läheisiä.

Vanhemmat ja hallinto molemmat kokivat, että osallistumistapojen tulisi olla mahdollisimman monipuolisia ja helppoja sekä arjessa nopeasti toteutettavia. Arkipäivän kohtaamisten vanhempien ja henkilökunnan välillä tulisi olla osallistumaan kannustavia. Osallisuutta pidettiin tärkeänä arjessa. Mitä lähempänä asiakasrajapintaa toimittiin, sitä tärkeämpänä osallistamista ja sitä tukevaa käyttäytymistä pidettiin. Tärkeimpänä hetkenä hallinto ajatteli osallisuudessa olevan ensikontaktin vanhempiin. Sen koettiin luovan edellytykset osallisuudelle, yhteistyölle ja luottamukselle. Hallinto toivoi kunnalta enemmän rohkeutta osallistaa asiakkaita eri asioissa, niin suuremmissa kuin pienemmissä.

Vanhemmat sanoivat osallistuvansa palvelun kehittämiseen vastaamalla kyselyihin, antamalla palautetta, käymällä vanhempainilloissa, toimimalla vanhempaintoimikunnassa, pitämällä yhteyttä virkamiehiin ja äänestämällä vaaleissa omien arvojen mukaista ehdokasta. Suosituimmat tavat osallistua olivat kyselyihin vastaaminen sekä erilaisiin tilaisuuksiin osallistuminen. Kyselyistä pidettiin enimmäkseen ajanhallinnallisista syistä ja kiireisen lapsiperhearjen keskellä näihin nähtiin voitavan vastata mihin kellonaikaan tahansa. Keskustelutilaisuuksiin vanhemmat toivoivat enemmän avointa tiedonjakoa kunnassa meneillään olevista asioista, jotka koskivat varhaiskasvatusta. Vanhempainiltojen keskusteluaiheiden koettiin rajautuvan vain päiväkodin sisäisiin asioihin.

Lopella on paljon erilaisia toimikuntia, mutta asiakasraateihin ei ole onnistuttu saamaan kuntalaisia mukaan. Jokaisella päiväkodilla on oma vanhempaintoimikuntansa. Toimikunnan vaikutusmahdollisuuksien suhteen vanhempien näkemykset erosivat suuresti. Toisissa vastauksissa niiden merkitystä vaikutuseliminä korostettiin, kun taas toisissa ei niillä nähty olevan sen suurempaa merkitystä päiväkodin ulkopuolisissa asioissa. Vanhemmat kokivat vaikutusmahdollisuutensa olevan suurimmillaan päiväkodin sisällä ja sen arjessa. Tiedonkulku toimi hyvin varhaiskasvatuksessa, mutta päiväkodista ylöspäin noustessa tiedonkulun koettiin lakkaavan. Suurimmalla osalla vanhemmista oli kiinnostusta osallistua varhaiskasvatukseen vaikuttavien linjauksen tekemiseen.

Hallinto koki osallisuuden suurimpana haasteena asiakkaiden kiinnostuksen herättämisen kyselyitä kohtaan. Asiat, joissa kunta osallistaa asiakkaita, eivät kohtaa aina sitä, mitä asiakkaat pitäsivät mielenkiintoisena ja tarpeellisena osallistua. Yhtenä ratkaisuna tähän nähtiin, että vanhemmille tulisi saada enemmän tietoa siitä, miksi palveluiden kehittämiseen tulisi osallistua. Organisaation ajateltiin omalla toiminnallaan luovan edellytykset vanhempien osallistumiselle palvelun kehittämiseen. Päiväkodin johtaja uskoikin, että vanhemmat osallistuisivat enemmän, jos heille tarjottaisiin laajemmin mahdollisuuksia. Osallisuus ei ole vain sarja suoritettuja kyselyitä.

Tärkeänä pidettiin, että varhaiskasvatuksen toiminnan tulisi olla läpinäkyvää ja tavoitteiden vanhemmille selkeitä. Näiden kautta tavoitteena oli saada vanhemmat ymmärtämään osallisuuden merkitys palvelun kehittämisessä. Kiinnostusta yritettiin herättää esimerkiksi toiminnallisilla vanhempainilloilla. Vanhemmille pyrittiin tarjoamaan kosketuspinta lapsen arkeen. Vanhempien on vaikea osallistua ja ymmärtää miksi osallistua, jos heillä ei ole tietoa itse palvelusta ja sen tavoitteista.

Vanhemmilla oli tarve saada enemmän tietoa kunnalta varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa päiväkodin ulkopuolelta. Tutkimuksen mukaan he eivät kokeneet, että heillä olisi todellista mahdollisuutta osallistua tiedon puutteen takia palveluiden kehittämiseen (ks. Laiho ym. 2000, 84). Vanhemmat toivovatkin enemmän avoimuutta ja rehellisyyttä virkamiehiltä sekä sitä, että heille kerrotaisiin konkreettisesti mitä muutokset käytännössä tarkoittavat lapsen arjessa (ks. Kekkonen 2009, 170). Vanhemmat kokivat tärkeänä, että heille tarjottaisiin mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä. Tällöin ei jälkikäteen tarvitsisi asioita puida yleisillä keskustelupalstoilla. Vanhemmat eivät kokeneet vaikutusmahdollisuuksiaan päiväkodin ulkopuolisiin asioihin merkittävinä.

Onnistuneen vuorovaikutuksen koetaan luovan edellytykset osallisuudelle (ks. Knopf & Swick 2007, 292; Rantanen 2013, 53). Vuorovaikutuksen ei ajateltu syntyvän itsestään. Se vaatii luotamuksellisen ilmapiirin ja varhaiskasvatuksessa vanhempien tulee kokea henkilökunnan olevan aidosti kiinnostunut lapsesta. Henkilöstön asennoituminen osallisuuteen koettiin todella merkittävänä tekijänä. Tärkeänä hallinto piti henkilöstön kykyä ottaa vastaan palautetta, jonka koettiin ruokkivan osallisuutta. Osallistavuuden ajateltiin vaativan henkilöstöltä ja johdolta uutta asennetta. Uudet tavat on saatava osaksi henkilöstön normaaleja toimintatapoja. Osallistavat toimintatavat nähtiin hallinnon ja vanhempien puolesta yksilöiden henkilökohtaisina ominaisuuksina. Vanhemmat näkivät osallistavassa henkilöstössä samoja piirteitä kuin palveluhallinto. Tärkeimmiksi ominaisuuksiksi mainittiin avoimuus ottaa palautetta vastaan, keskustelu alttius, aito kuuntelu ja halukkuus tuottaa laadukasta palvelua. Henkilön aitoutta pidettiin ehdottoman tärkeänä.

Vanhemmat itse kokivat osallisuutensa todella tärkeäksi palveluiden kehittämisessä. Nykyisiä mahdollisuuksia vaikuttaa pidettiin vähäisinä tai jopa olemattomina. Mitä merkittävämmästä asiasta oli kyse, sitä vähemmän vanhemmat kokivat voivansa vaikuttaa siihen. Tämä laski vanhempien kiinnostusta yrittää vaikuttaa makrotasolla varhaiskasvatuksen asioissa, koska aktiivisuudella ei ollut näkyviä vaikutuksia lopputuloksen suhteen (ks. Järvi 2006, 3). Hallinto koki tärkeäksi, että vanhemmilla olisi tunne vaikuttavuudesta. Asiakkaiden kiinnostuksen kehittämiseen koettiin heräävän vasta, kun heille itselleen tai heidän läheiselleen tulee eteen haaste palveluihin liittyen. Hallinnossa muisteltiin, että vanhempia ei aina ollut kuultu muutoksissa. Tästä oli aiheutunut prosessien hidastumista ja vaikeutumista.

Hallinto koki, että asiakkaan oma aktiivisuus on tärkein edellytys osallisuudelle. Asiakkaan asenteen, jolla hän on vuorovaikutuksessa palveluiden henkilöstön kanssa, koettiin olevan merkittävässä roolissa osallisuuden suhteen. Hallinnon puolesta kriittisten asiakkaiden osallistamista pidettiin silti tärkeänä, koska näiltä koettiin voitavan saada parhaat kehitysideat. Asiakkaan aktiivisuus on kuitenkin turhaa, jos organisaatio itse ei halua osallistaa asiakkaita.

Kuntalaisten saaminen kiinnostumaan osallisuudesta oli hallinnon mielestä vaikeaa. Kuntalaisten rooli nähdään tulevaisuudessa paljon nykyistä aktiivisempana. Yksilöityjä palveluita ei ole mahdollista kehittää ilman asiakkaiden osallisuutta (Bracci ym. 2016, 7). Vaarana osallistumattomuudessa pidettiin palvelun kannalta väärin ihmisten osallistumista kehittämiseen. Palvelun suunta saattaa lähteä väärille urille, kun osallisina eivät ole palvelua käyttävät asiakkaat. Kolme vanhempien yleisimmin mainitsemaa syytä jättää osallistumatta oli ajanpuute, tyytyväisyys ole-

massa oleviin palveluihin ja luottamuspula. Näiden lisäksi vanhemmat toivat esiin haluttomuuden ilmaista omaa tahtoaan ääneen. Moni pelkäsi henkilökunnan reaktiota kehitysideoihin (ks. Knopf & Swick 2007, 292). Tämän vuoksi vanhemmat toivoivat mahdollisuuksia vaikuttaa nimettömänä yleisissä tilaisuuksissa.

Esimiehen asenne on ratkaisevassa roolissa organisaation osallisuudessa. Hänen tehtävänsä on selkeyttää, mikä on organisaation suunta ja tarkoitus sekä ohjaa kohti organisaation päätavoitteita. Esimiehen tulee asiakkaiden lisäksi osallistaa myös omia alaisiaan ja näyttää näin esimerkkiä alaisilleen osallistavasta toiminnasta. Kuntaorganisaation vaikutuksia osallisuuteen hallinto piti vaikeana määritellä. Tähän syynä pidettiin kunnan poliittista luonnetta. Virkamiesten ja poliitikkojen ajatusten ei koettu kohtaavan osallisuuden merkityksen suhteen. Osallisuus oli haastattelujen mukaan vielä vieraampi asia Lopen kunnan poliitikoille. Kunta on hidas vastaamaan toimintaympäristön muutoksiin, johon syynä koettiin olevan resurssien rajallisuus sekä poliitikkojen konservatiivisuus (ks. Haveri ym. 2003, 43–46). Yhtenä uhkakuvana osallisuudessa pidettiin sitä, että osallisuus tuo ilmi totuuksia organisaatiosta, joita ei välttämättä haluta kuulla. Osallisuuden nähtiin olevan yhteistyötä koko organisaation kesken. Sitä pidettiin arvokkaana, vaikka sen koettiin vievän paljon aikaa.

Varhaiskasvatuksen näkökulmasta oli tärkeää, että lapsi nähtäisiin kokonaisuutena organisaatiossa. Toimialojen välisessä yhteistyössä asiakkaiden osallisuutta pidettiin tärkeänä. Yhteistyöllä koettiin mahdolliseksi luoda asiakkaiden näköisiä palveluja, jotka palvelisivat asiakkaita kokonaisuutena (ks. Rantanen 2013, 15). Tämän koettiin helpottavan asiakkaiden kiinnostuksen herättämistä. Toisaalta poikkihallinnollinen osallisuus vähentäisi asiakkaiden turtumisen vaaraa liiallisesta osallistamisesta.

Kaikkia asiakkaiden toiveita ei voida toteuttaa. Julkisia palveluita tuotetaan enemmistön tarpeisiin, ei pelkästään yksilöille. Tärkeänä nähtiin, että virkamiehet perustelisivat päätöksensä ja sen, miksi asiakkaiden tai henkilökunnan ehdotukset eivät mene läpi. Tämän uskottiin lisäävän asiakkaiden luottamusta organisaatioon. Ilman luottamusta ei voi olla yhteistuotantoa (Vamstad 2015, 16).

Järven (2006, 5-6) päätösvaltatikapuilla, joita käsittelin teoreettisen viitekehyksen lopussa, vanhempien osallisuuden voidaan katsoa jakaantuvan osallisuuteen päiväkodissa ja osallisuuteen makrotason hallinnollisissa asioissa. Päiväkodissa vanhempien vastausten ja varhaiskasvatuksen edustajan puheiden mukaan yltävät tikkaiden askelmilla neljänneksi (konsultoiva tai ilmoitettu osallisuus) tai kolmanneksi (pätösvaltainen osallisuus) ylimmälle askelmalle. Päätösvaltatikapuiden mukaisesti vanhemmilla on mahdollisuus esittää kommentteja projektien kuluessa ja nämä koetaan tarpeellisiksi, jotta toiminnan kehittäminen voisi onnistua. Varhaiskasvatus näyttäisi kysyvän vanhemmilta kokemuksia, tarpeita sekä ehdotuksia palvelun toiminnan suhteen ja vanhempien antaman vastaukset otetaan huomioon kehittämisessä. Vanhemmat kokevat, että heillä on tietoa vaikuttaa ja mahdollisuus vaikuttaa oman lapsensa asioissa. Kuitenkaan kolmanneksi ylimmän tikapuun askelman ehdot eivät täyty kokonaisuudessaan, sillä tässä nähdään, että vanhempien tulisi pystyä vaikuttamaan myös makrotasolla. Joiltain osin varhaiskasvatuksessa voitaisiin nähdä pääsevän vieläkin ylemmäs tikapuun askelmilla, mutta vanhempien vastausten mukaan varhaiskasvatuksen osallistamismyönteiset ajatukset eivät ulotu koko henkilökuntaan ja vaatii henkilökunnalta vielä työskentelyä omien asenteiden suhteen.

Hallinnon kohdalla vanhempien päätösvalta jää kahdeksan askelmaisella tikapuulla toiselle (koristeelliselle) tai kolmannelle (symboliselle) askelmalle riippuen siitä, kuinka ankarasti vastauksia tulkitaan. Hallinnon ajatukset osallistamisen suhteen ovat myönteisiä, mutta nämä ajatukset eivät näyttäisi välittyvän käytäntöön, jossa osallisuus jo näyttää unohtuvan. Vanhemmille tarjotaan pääasiassa tilaisuuksia, joissa heille tiedotetaan suunnitelmista ja muutoksista, mitä hallinto on suunnitellut. Vanhempien osallisuutta ei osittain hallinnossa nähdä merkityksellisenä, vaan tärkeimpänä koetaan lasten ja henkilökunnan osallisuus, joita pidetään todellisina käyttäjinä. Se, onko vanhemmilla mahdollisuutta vaikuttaa kommentoimalla suunnitelmia tiedotusten perusteella ja onko kommentoinnilla vaikutusta, jää hämäränpeittoon. Vanhempien omien uskomusten mukaisesti, heidän kommenteillaan ei ole suurta merkitystä toiminnan kehittämisen ja päätöksenteon suhteen. Tätä väitettä tukevat vanhempien suurimman osan kokemukset, että heidän vaikutusmahdollisuutensa loppuvat mentäessä päiväkodin ulkopuolelle makrotasolle hallinnollisiin ja strategiaan asioihin.

7.2 Pohdinta

Tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä tietoa siitä miten palveluiden osallistava kehittäminen ja palvelutuotanto ymmärretään sekä miten osallisuuden toivottaisiin toteutuvan palveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa Lopen kunnan varhaiskasvatuksessa. Näiden pohdintojen kautta pyrin vastaamaan tutkimustehtävääni, *mitkä ovat onnistuneen osallistavan palvelutuotannon kehittämisen edellytykset julkisen varhaiskasvatuspalvelun kontekstissa*. Tutkimuksen empiirisessä osassa onnistuneen palvelutuotannon edellytyksistä varhaiskasvatuksessa voidaan katsoa muodostuvan kuusi aluetta, jotka sivuavat toinen toisiaan. Nämä alueet ovat lapsi toiminnan ja osallisuuden keskiössä, asiakkaan asiantuntijuus, osallistamistavat, tieto, kiinnostus sekä organisaation sisäiset toiminnot. Yhdistävänä teemana näissä alueissa on luottamus, joka on osallisuuden ja yhteistuottamisen onnistumisen kulmakivi.

Ensimmäinen onnistuneen osallistamisen edellytys on *lapsi toiminnan ja osallisuuden keskiössä*. Tämä sitoutuu tiukasti varhaiskasvatuspalvelun luonteeseen ja tarkoitukseen. Hallinto sekä vanhemmat näkevät lapsen hyvinvoinnin ja kehittymisen edistämisen osallisuuden tarkoituksena. Tämä on ydinsyy sille, minkä takia vanhempien osallisuus nähdään tärkeänä varhaiskasvatuksessa. Palveluhallinnon näkökulmasta vanhemmat nähdään yhteistuottajina lapsen onnistuneessa päivähoitokokemuksessa. Vanhemmat tuovat osallisuudellaan arvoa lapsen päivään ja auttavat varhaiskasvatuksen henkilökuntaa tuottamaan lapselle sopivaa palvelua. Vanhempien vastauksissa korostui motiiviksi lapsen etu, turvallisuus ja mukana olo epäsuorasti lapsen päivässä. Varhaiskasvatuksessa koettiin, että tätä varten tarvitaan henkilökunnalle eräänlaista asennemuutosta, jotta vanhempien mukaan ottaminen suunnittelemaan yhdessä henkilökunnan kanssa tulisi luontevaksi osaksi toimintaa.

Lapsen keskiössä oleminen näkyy myös asiakkuuden kokemuksessa. Hallinto tai vanhemmat eivät koe, että varhaiskasvatuksen asiakkaana olisivat vanhemmat, vaan asiakkuus kyseisessä palvelussa on selvästi lapsella. Hallinnon haastatteluissa vanhempien osallistamisen merkitys jakaantui. Yksi haastateltavista ei nähnyt vanhempien osallisuutta tärkeänä, vaan koki osallistamisen kohteeksi ennemmin lapset ja henkilökunnan käyttäjinä. Koska vanhempia ei koettu asiakkaiksi, näiden osallisuus jäi kuuntelijan rooliin. Henkilön oma koulutustausta ja työhistoria saattavat vaikuttaa ajatteluun osallisuuden kohteista. Isompien lasten kanssa elämänsä työskennellyt, voi herkästi olla ymmärtämättä varhaiskasvatuksen osallisuuden erityispiirteitä. Puoles-

taan varhaiskasvatus ja ylempi hallinto näkivät vanhemmat arvon yhteistuottajina sekä tärkeinä kumppaneina palvelun kehittämisessä.

Vaikka vanhemmat kokivat lapsen asiakkaana päiväkodissa, tämä ei silti tarkoittanut, että vanhemmat eivät olisi kokeneet oikeudekseen osallistua kehittämiseen. Tutkimuksessa vanhempien näkemys oli, että palvelussa hoidetaan heidän lastaan, joten heillä tulisi olla oikeus osallistua tätä koskevan palvelun kehittämiseen. Vaikka vanhemmilla ei ollut asiakkuuden tunnetta päiväkodissa, niin he kokivat itsensä asiakkaiksi päiväkodin ulkopuolella makrotasolle mentäessä. Osittain tämän voi katsoa johtuvan päivähoitomaksuista, jotka tuntuvat esiintyvän vanhempien vastauksissa asiakkuuden määrittäjänä.

Vanhempien *asiantuntijuus* ja sen hyödyntäminen näyttäytyvät toisena onnistuneen osallistavan palvelukehittämisen ja tuotannon edellytyksenä. Varhaiskasvatuksen näkökulmasta vanhemmat ovat lapsensa kiinnostuksen kohteiden sekä luonteen parhaat asiantuntijat, joten on luontevaa, että vanhempien mielipide ja havainnot huomioidaan tarkoituksenmukaisella tavalla. Palveluhallinto koki asiakkaiden asiantuntijuuden tärkeänä osana, joka toimii peilinä palvelun onnistumista pohdittaessa. Osallistumisesta voisi organisaatiolle olla hyötyä muunlaisen asiantuntijuuden näkökulmasta. Vanhemmat toivat itse vastauksissaan esille heillä olevan paljon erilaisten ammattikuntien osaamista. Näin osallistamisella voidaan laajentaa asiantuntijapiiriä esimerkiksi toiminnan kehittämisen yhteydessä.

Osallistettaessa tulisi olla aina mukana relevantti joukko käsiteltävän asian suhteen. Kehittäminen saattaa helposti lähteä väärille urille, jos osallistumassa on pelkästään henkilöitä, jotka eivät edes tunne palvelua. Pahimmassa tapauksessa palvelua lähdetään supistamaan, koska sitä ei koeta tarpeelliseksi. Voidaankin todeta, että vain palvelua käyttävät voivat tietää miten kyseinen palvelu todella toimii. Osallistettaessa palvelun kehittämiseen henkilöitä, jotka eivät käytä palvelua sen toimivuus ja tarpeellisuus ovat aina vain arvelujen varassa.

Kolmas onnistuneen osallisuuden edellytys koostuu *osallistamistavoista* ja niihin liittyvistä toiveista, joita käytetään palveluiden kehittämisessä sekä varhaiskasvatuksessa. Lopen kunnassa oli käytössä hyvin perinteiset menetelmät, mutta hallinto koki osallisuuden käytänteiden olevan hyljälleen heräilemässä. Yhtenä syynä siihen, ettei kunta ole innolla lähtenyt osallistamaan kuntalaisia, pidettiin pelkoa kuntalaisten kuulemista ja osallistamista kohtaan. Lopen kunnan tavat osallistaa eivät ole aivan yhteistuotannon määritelmän mukaisia, mutta ne ovat silti tapoja tuoda asi-

akkaita mukaan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Välineitä löytyi, mutta niiden käyttöä ei vielä ole laajennettu toivotulla tavalla. Yleisimmät osallistamistavat olivat kyselyt sekä palautteen kerääminen. Ongelmaksi koettiin, ettei asiakkaita saatu kiinnostumaan osallistumisesta kehittämiseen olemassa olevilla välineillä. Hallinto ja asiakkaat olivat kuitenkin samoilla linjoilla sen suhteen, että osallistamistapojen ja menetelmien tulisi olla mahdollisimman monipuolisia. Niiden toivottiin kiinnittyvän arkeen.

Vanhemmat eivät esittäneet toiveita uusista osallistumistavoista, vaan ennemminkin täydennystä vanhoihin. Kaksi suosituinta tapaa osallistua olivat kyselyihin vastaaminen ja erilaisiin keskustelutilaisuuksiin osallistuminen. Kyselyitä pidettiin hyvänä ajanhallinnallisista syistä, sillä monilla vanhemmilla osallistumisen esteenä oli ajan puute. Vanhemmat kuitenkin toivoivat, että kyselyitä olisi useammin. Harvoin teetetyt kyselyt jättivät heille tunteen, että niitä tehdään vain muodon vuoksi tiettyinä määräaikoina. Niillä ei koettu olleen vaikutusta kehitettäviin kohteisiin. Keskustelutilaisuuksilta vanhemmat toivoivat lisää tiedon jakoa, jota käsittelen tarkemmin seuraavan edellytyksen yhteydessä. Samalla toivottiin mahdollisuuksia osallistua ja jakaa mielipidettään näissä tilaisuuksissa nimettömänä. Kaikki vanhemmat eivät halua esittää omia ajatuksiaan omalla nimellään, koska pelkäävät leimaantuvansa. Pienten kuntien osallisuudessa tämä on varmasti yksi ongelma, kun kaikki tuntevat toisensa. Vanhemmilla ei ole tarpeeksi luottamusta siihen, että vastapuoli osaa asennoitua ehdotuksiin asiallisesti. Tällöin helposti vain voimakkaampien ääni tulee kuuluviin. Helpottaakseen vanhempien osallistumista esimerkiksi kuulemistilaisuuksiin olisi kunnan hyvä järjestää esimerkiksi lapsiparkkeja, johon vanhemmat voisivat jättää lapsensa hoitoon turvallisesti ja mahdollistaa näin osallistuminen tilaisuuteen. Näitä tilaisuuksia järjestettäessä olisi hyvä miettiä etukäteen, mitä haasteita kyseinen osallistettava ryhmä kohtaa. Näin voitaisiin hallinnon tasolta yrittää ratkoa ja helpottaa asiakkaiden tietä tulla tilaisuuksiin.

Vanhemmat kokivat tutkimuksen mukaan tarvetta saada enemmän tietoa varhaiskasvatukseen liittyvistä asioista. *Tieto* on neljäs onnistuneen osallistavan palvelun kehittämisen edellytys tässä tutkimuksessa. Virkamiehiltä toivottiin avointa ja rehellistä tiedottamista siitä, mitä tulevat linjaukset tarkoittavat. Tähän liittyi vahvasti vanhempien kokemus tiedon pimittämisestä. Kiireiset vanhemmat halusivat, että heille kerrottaisiin konkreettisesti mitä uudistukset tarkoittaisivat juuri heidän lapsensa arkipäivässä. Tiedon puute selkeästi heikensi vanhempien kiinnostusta osallistua, koska osallistuminen koettiin tämän takia vaikeaksi. Ruuhkavuosia elävät pikkulapsiperheiden vanhemmat eivät koe ajankäytöllisesti mahdolliseksi, että he keräisivät itsenäisesti tarvittavat tiedot eri lähteistä tullessaan esimerkiksi kuulemistilaisuuteen.

Hallinto lähestyi vanhempien tiedottamista enemmän näkökulmasta, joka valaisisi vanhemmille minkä takia heidän tulisi osallistua palvelun kehittämiseen, eikä kehittämissuunnitelmien selvittämisen näkökulmasta. Palveluhallinnossa asiakkaiden oletettiin vain kiinnostuvan kehittämisestä itsestään, kun heille vain tarjotaan mahdollisuus osallistua. Vanhempien vastauksista kuitenkin käy selville, että heidän tiedonhalunsa osallistumisen suhteen liittyy enemmän siihen, mitä muutos tuo tullessaan heidän oman lapsensa kohdalla eikä välttämättä siihen mitä päivähoidossa juuri nyt tapahtuu. Vanhemmat ehdottivatkin, että esimerkiksi vanhempainillassa voisi olla lisätytä tietoa myös päiväkodin ulkopuolisista asioista ja ylempää organisaation johtoa asioista kertomassa.

Päiväkodin johtaja oli lähimpänä vanhempien ajatuksia tiedottamisesta. Hän korosti toiminnan ja sen tavoitteiden tuomista läpinäkyvämmiksi vanhemmille. Näin toivottiin saatavan vanhemmille kosketuspintaa enemmän palveluun ja ymmärrystä siitä, miksi kehittämiseen olisi tarpeellista osallistua. Vanhempien vastauksissa tiedon nähdäänkin kulkevan varhaiskasvatuksessa päiväkotitasolla. Vanhemmat kokevat tiedonkulun pysähtyvän mentäessä strategisiin asioihin ja linjauksiin.

Ehkä tärkeimmäksi onnistuneen osallistumisen edellytykseksi nousi organisaation ja asiakkaiden molemminpuolinen *kiinnostus* toisiaan kohtaan kumppaneina. Asiakas ei voi osallistua, oli tämä kuinka innokas ja aktiivinen tahansa, jos organisaatiolla ei ole kiinnostusta osallistaa tätä ja ottaa mukaan kehittämiseen. Vastavuoroisesti hallinnon edustajat näkevät kuntalaisen roolin tulevaisuudessa paljon nykyistä aktiivisempana. Kuntalaisilla koetaan olevan vielä paljon opittavaa, jotta toiminnasta voitaisiin saada aidosti osallistuvaa. Palveluhallinnon näkökulmasta asiakkaat heräävät vaikuttamiseen ja osallisuuteen vasta, kun kohtaavat itse haasteen tai ongelman. Tämä valitettavasti tapahtuu usein vasta silloin, kun asioista on jo pitkälti päätetty. Vaikka kunta loisi mahdollisuudet osallistua ja kutsuisi kuntalaiset kumppaneikseen kehittämään palveluita, niin jos kuntalaiset eivät kiinnostu osallistumaan, ei osallistava toiminta ole mahdollista. Osallisuuden onnistumisen voidaankin katsoa olevan molempien osapuolten vastuulla.

Ne kohdat, joissa Lopen kunta on päättänyt osallistaa vanhempia, eivät ole kohdanneet vanhempien kiinnostusta. Ne asiat, joissa vanhemmat haluaisivat osallistua, eivät ole viranomaisten näkökulmasta osallistettavia toimintoja. Osallistamista pohdittaessa tulee pitää mielessä tarkoituksenmukaisuus, osallistamisesta tulee olla hyötyä ja kaikkien osallistujien pitää pystyä tarjoamaan oma panoksensa omista lähtökohdistaan. Osallistamista ei tarvitse eikä sitä tule käyttää läpi pal-

veluprosessin tai kehittämisen, vaan niiden pitää osua kohtiin, joista on molemminpuolista hyötyä ja joihin asiakkaat haluavat antaa oman panoksensa. Vanhempien kyselyvastauksissa nousi esiin, että vanhemmat haluavat osallistua ensisijaisesti lastaan koskevissa asioissa. Päiväkodin arjen väriävalintoihin tai palvelua tukeviin toimintoihin vanhemmat eivät kokeneet halua osallistua. Lapsen kokemusmaailmaan voidaan katsoa sisältyvän varhaiskasvatukseen liittyvät isommat linjaukset, koska esimerkiksi ryhmäkokojen kasvattaminen vaikuttaa lapsen päivään. Näin ollen vanhempien osallisuuden rajaaminen päiväkodin asioihin ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista.

Vanhempien vastauksista on nähtävillä, että ilman todellisia vaikutusmahdollisuuksia osallisuus ja yhteistuottajuus kääntyvät organisaatiota itseään vastaan. Kiinnostus osallistumista kohtaan katoaa nopeasti. Lopen kunnassa vanhemmilla ei ole tunnetta, että heillä olisi vaikutusvaltaa isompiin varhaiskasvatusta koskeviin asioihin, vaan heidän osallisuutensa rajoitetaan pelkästään koskemaan päiväkotia. Päätökset koettiin tehtävän suljettujen ovien takana, johon asiakkailta ei nähty olevan mahdollisuutta vaikuttaa. Vaikuttavuuden tunnetta ja luottamusta ehdotettiin lisättävän organisaation avoimuudella, esimerkiksi lähettämällä valtuuston kokoukset suorana internetissä. Varhaiskasvatuksen edustaja ehdottikin, että jos vanhempien todellisia osallistumismahdollisuuksia lisättäisiin myös yleishallinnossa, niin nämä varmasti olisivat kiinnostuneempia ja aktiivisempia osallistumaan.

Viimeisenä onnistuneen osallistavan toiminnan edellytyksenä nähdään *organisaation sisäiset toiminnot*. Henkilökunnalla on suuri merkitys asiakkaiden osallistamisen onnistumisessa palveluiden kehittämisessä sekä palvelutuotannossa. Henkilökunnan tulisi olla käytökseltään osallistavaa ja aidosti kiinnostunutta asiakkaiden mielipiteistä. Tämän asenteen koetaan ruokkivan halua osallistua. Tutkimuksen mukaan vanhemmat ja hallinto pitävät näitä ominaisuuksia persoonaan liittyvinä piirteinä. Jokaisen on mahdollista kehittää itsessään näitä ominaisuuksia, mutta ne vaativat asennemuutosta ja uudenlaista suhtautumista omaan työhön sekä miksi työtä ollaan tekemässä. Tutkimuksessa tuli esille, että esimies on osallisuuden onnistumisen kannalta ratkaisevassa asemassa. Hän on luomassa osallistavaa toimintakulttuuria organisaation sisällä osallistaen niin asiakkaita, kuin henkilökuntaa toimintaan. Tärkeänä tehtävänä osallisuudessa esimiehellä nähtiin olevan päätösten perustelemisen. Niin asiakkaille kuin henkilökunnalle tulee perustella, miksi jokin esitys ei mennyt läpi. Tämän voisi ajatella tekevän päätöksentekoa läpinäkyvämmäksi ja selkeyttävän monia kohtia, mitä vanhemmat omissa vastauksissaan kritisoivat. Kuten haastateltava sanoi ”*kunta ei ole mikään toiveiden tynnyri*”, ja kunnan palveluita tuotetaan enemmistö-

tön tarpeisiin. Tätä on varmasti monien asiakkaiden vaikea muistaa, joten olisi tärkeää, että päätöksiä tehdessään viranomaiset huomaisivat perustella kunnolla ja rehellisesti, mistä nämä päätökset tulevat.

Poikkihallinnollisuus nähdään tärkeänä osana organisaation osallistamiskulttuuria. Tutkimuksessa tulee esille hallinnon ajatus, että asiakasta ei ole tarkoituksenmukaista nähdä eri toimialoilla omista pienistä näkökulmistaan, vaan olisi tärkeää, nähdä heidät kokonaisuuksina. Kiinnostuksen herättäminen osallistumaan ei ehkä olisi niin vaikeaa ja asiakkaat saisivat paremmin omia tarpeitaan vastaavia palveluita. Samalla viranomaiset säästäisivät rahaa, kun resursseja ei tuhlataisi moneen otteeseen samoihin asioihin, vaan tehtäisiin yhteistyötä asiakkaiden osallistamisessa.

Yhtenä organisaation tuomana haasteena nähtiin poliitikkojen konservatiiviset ajatukset. Poliittisessa koneistossa monet asiat, jotka vaativat resursseja, ovat kiinni viime kädessä poliitikoista. On tärkeää, että kunnalla on osallistamiseen sopivia välineitä ja työkaluja, mutta vanhemmat näyttävät omista vastauksistaan katsottuna arvostavan aitoa kiinnostusta ja vaikuttamista. Moni vanhempien toivoma parannus ei maksaisi kunnalle merkittävästi, mutta viranomaisia tuntuu vaivaavan herkästi välinesokeus. Vanhemmat eivät ole kiinnostuneita välineistä, vaan siitä, että pääsevät vaikuttamaan asioissa, jotka heille todella ovat tärkeitä.

Kaikissa edellä mainituissa edellytyksissä on vahvasti läsnä ajatus luottamuksesta. Luottamuksen tulee olla molemminpuolista. Organisaation tulee luottaa asiakkaisiinsa, että heidän osallisuutensa tuo lisäarvoa, eikä nähdä heitä työtään hidastavina ja haittaavina tekijöinä. Vanhempien vastauksia lukiessani yllätyin ehkä itsekini, etteivät vanhemmat esittäneet kalliita ja mahdottomalta kuulostavia toiveita, vaan monet näistä toiveista on toteutettavissa nykyisillä resursseilla. Tämä vaatii virkamiehiltä uudenkaltaista asennoitumista työhönsä ja yksilöllisessä kulttuurissa omasta työstään yksinvastaaville työntekijöille uudenlaista tapaa toimia.

Yhteistuotanto vaatii samalla tavalla asiakkailta luottamusta organisaatiota kohtaan. Varhaiskasvatuksen ajatukset siitä, että luottamuksellisessa suhteessa uskalletaan ilmaista ja kertoa omia mielipiteitä, pätee myös laajemmassa kontekstissa organisaatiossa. Vanhemmat pelkäävät näyttävänsä tyhmiltä, loukkaavansa työntekijää tai toisia vanhempia omilla ehdotuksillaan. Jos asiakas ei luota organisaation haluun käyttää todella hänen panostaan palveluiden kehittämiseen, ei hän näe syytä tuhjata kallista vapaa-aikaansa asiaan, johon ei voi todellisuudessa vaikuttaa.

Tässä tutkimuksessa on tarkasteltu osallisuutta varhaiskasvatuksen kunnallisella toimialalla ja tutkimuksen havainnot perustuvat julkiseen palveluun. Tämän tutkimuksen tarkoitus ei ollut tuottaa tarkkaa tietoa siitä, miten osallisuus saadaan onnistumaan julkisissa palveluissa, vaan tarkoituksena oli perehtyä valittuun alueeseen ja tutkia sitä. Tämän tutkimuksen tuottamaa tietoa voidaan käyttää soveltavin osin pohdittaessa, millaisia asioita kannattaisi huomioida pohdittaessa omia käytänteitä asiakkaiden osallistamisessa, varsinkin palveluissa, joissa toimitaan asiakasrajapinnassa. Osallistamisesta on keskusteltu tässä tutkimuksessa palveluntuottajan sekä lapsen vanhemman näkökulmasta. Tutkimuksessa ei kuitenkaan otettu huomioon lasten osallistamista palvelutuotantoon tai sen kehittämiseen. Lasten osallisuutta käsittelevät tutkimukset tuovat erilaisia tuloksia ja lähestyvät osallisuuskeskustelua usein kasvatustieteen näkökulmasta. Hallinnon näkökulmasta olisi mielenkiintoista lisätä keskustelua osallisuudesta, jossa henkilökunnan ja eri koulutustaustojen näkökulmat sekä asenteet tulisivat esille. Henkilökunnan erilaiset koulutustaustat ja työhistoriat antavat erilaiset lähtökohdat vastata osallisuuden ja yhteistuottamisen tarpeisiin. Mielenkiintoista olisi myös selvittää kuinka organisaation rakenteet tukevat asiakkaiden poikkihallinnollista osallistamista kehittämiseen ja kuinka eri toimialat taipuvat työskentelemään keskenään.

LÄHTEET

Alford, John (2002). Why do public-sector clients coproduce? Toward a contingency theory. *Administration & Society*, 34(1), 32–56.

Alves, Helena (2013). Co-Creation and innovation in public services. *The Service Industries Journal* 33(7-8), 671–682.

Bovaird, Tony (2007). Beyond engagement and participation: User and community co-production of public services. *Public Administration Review*, 67(5), 846–860.

Bovaird, Tony & Loeffler, Elke (2012). From engagement to Co-Production: The Contribution of users and communities to outcomes and Public Value. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), 1119-1138.

Bracci, Enrico, Fugini, Mariagrazia & Sicilia, Mariafrancesca (2016). Co-Production of Public Services: Meaning and Motivations. Teoksessa: Fugini, Mariagrazia, Bracci, Enrico & Sicilia, Mariafrancesca (Eds.), *Co-production in the Public Sector: Experiences and Challenges* (s. 1–12). Sveitsi: Springer International Publishing.

Brandsen, Taco & Pestoff Victor (2006). Co-production, the third sector and delivery of public services. *Public Management Review*, 8(4), 493–501.

Denhardt, Robert & Denhardt, Janet (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2003). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari (2015). Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksassa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (s.185–206.). Juva: Ps-kustannus.

Evers, Adalbert (1998). Consumer, Citizens and Co-Producers – A Pluralistic Perspective of Democracy in Social Services. Teoksessa Flösser, Gaby & Otto, Hans-Uwe (eds). *Towards More Democracy in Social Services. Models and Culture of Welfare* (s.43–52). Berlin & New York: Walter de Gruyter.

Farr, Michelle (2016). Co-production and value Co-creation in Outcome based Contracting in Public-Services. *Public Managemet Rewiew*. 18(5), 654–672.

Fernandes, Teresa & Remelhe, Pedro (2015). How to engage customers in co-creation: customers' motivations for collaborative innovation. *Journal of Strategic Marketing*, 24(3-4), 311–326.

Grönroos, Christian (1998). *Nyt kilpaillaan palveluilla*, Porvoo: WSOY.

Grönroos, Christian (2008). Service logic revisited: who creates value? And who co-creates? *European Business Review* 20(4), 296–314.

Hakari, Kari (2013). *Uusi julkinen hallinta – kuntien hallinnonuudistusten kolmas aalto. Tutkimus Tampereen toimintamallista*. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy.

Harisalo, Risto & Miettinen, Ensio (2004). *Hyvinvointivaltio. Houkutteleva lupaus vai karvas pettymys*, Vammala: Vammalan kirjapaino.

Haveri, Arto, Laamanen, Elina & Majoinen, Kaija (2003). *Kuntarakenne muutoksessa? Tutkimus kuntajaon muutostarpeista tulevaisuudessa*, Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Helsingin kaupunki (2017). *Uusi osallisuus- ja vuorovaikutusmalli. Helsingin kaupungin osallisuusmalli 2017*. Haettu sivulta:

<https://www.hel.fi/Helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/vaikuttamiskanavat/osallisuus-ja-vuorovaikutusmalli/>, 25.10.2017

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2009). Tutkimushaastattelu. *Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Huotari, Päivi (2009). *Strateginen osaamisen johtaminen kuntien sosiaali- ja terveystoimessa Neljän kunnan sosiaali- ja terveystoimen esimiesten käsityksiä strategisesta osaamisen johtamisesta*. Tampere: University Press.

Järvi, Seija (2006). Varhaiskasvatus osallisuuden näkökulmasta. Teoksessa: Pukari, Pirjo (toim.). *Vanhemmat osallisina – käsitteistöä ja menetelmän kehittelyä* (s.1–13). Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Kekkonen, Marjatta (2009). Vanhempien näkemyksiä varhaiskasvatuksen kehittämiseksi. Teoksessa: Lammi-Taskula, Johanna, Karvonen, Sakari & Ahlström, Salme (toim.). *Lapsiperheiden hyvinvointi 2009* (s.162–173). Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Knopf, Herman & Swick, Kevin J. (2007). How parents feel about their Child's Teacher/School: Implications for early childhood professionals. *Early Childhood Education Journal*, 34(4), 291–296.

Kronqvist, Eeva-Liisa & Jokimies, Jaana (2008). *Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Tuloksia Vaikuta vanhempi-selvityksestä*. Stakes. Helsinki: Valopaino Oy.

Kuntaliitto (2015). *Uusi kuntalaki*, koulutus, Jyväskylä 16.9.2015.

Kuntaliitto (2016). *Kunnat 2021 –kehittämishjelma. Tulevaisuuden kunta*. Haettu sivulta: <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/demokratia-ja-hallinto/johtaminen-ja-kehittaminen/tulevaisuuden-kunta>, 9.11.2017

Kuntaliitto.fi (2017). *Kuntalaisten osallistuminen*. Haettu sivulta: <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/demokratia-ja-hallinto/demokratia-ja-osallisuus/kuntalaisten-osallistuminen>, 25.10.2017

Kuula, Arja (2011). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Laiho Ulla-Maija, Kurikka Päivi & Laamanen Elina (2000). Kuntalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien toteutuminen kunnissa. Teoksessa Valanta Jose. (toim.), *Kuntajohtamisen ja demokratian käytännöt 1997–2000* (s.76–99). Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Laitinen, Ilpo (2013). Palveluiden tuottaminen asiakkaan kanssa. Teoksessa: Laitinen, Ilpo, Harisalo, Risto & Stenvall, Jari. *Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana. Kansainvälinen vertailu* (s.88–106). Tampere: Suomen yliopistopaino Oy.

Larjovuori, Riitta-Liisa, Nuutinen, Sanna, Heikkilä-Tammi, Kirsi & Manka, Marja-Liisa (2012). *Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin*. Tampere: Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu.

Lopen kunta (2016), *Tilinpäätös*. Haettu sivulta:

<http://loppi.fi/wp-content/uploads/sites/9/2015/08/Tilinpäätös-2016.pdf>, 10.11.2017

Lusch, Robert & Vargo, Stephen (2009). Service-dominant logic – a guiding framework for inbound marketing. *Marketing Review St. Gallen*, 26(6), 6-10.

Möttönen, Sakari (2010). *Kuntalaisen roolit*. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Oma Häme, Haloo Häme. Haettu sivulta:

<http://omahame.fi/haloo-hame/>, 25.10.2017

Osborne, Stephen P. (2010). Delivering public services: time for a new theory? *Public Management Review*, 12(1), 1–10.

Osborne, Stephen P., Radnor, Zoe & Strokosch, Kirsty (2016). Co-Production and the Co-creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, 18(5), 639–653.

Osborne, Stephen P. & Strokosch, Kirsty (2013). It takes two to tango? Understanding the co-production of public services by integrating the services management and public administration perspectives. *British Journal of Management*, 24, 31–47.

Oulasvirta, Leena (2007). *Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa*. Akateeminen väitöskirja. Tampere: University Press.

Pestoff, Victor (2006). Citizens and co-production of welfare services. Childcare in eight European countries. *Public Management Review* 8(4), 503–519.

Pestoff, Victor (2012). Co-Production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* 23, 1102–1118.

Pestoff, Victor (2015). Co-Production as social and governance innovation in public services. *Polityca Społeczna*, 11(1), 2-8.

Peters, B. Guy (2009). Still the century of bureaucracy?: The roles of public servants. *public Policy and administration*, 30, 7-21.

Peters, B. Guy (2010). *The Politics of bureaucracy. An introduction to comparative public administration*. Cornwall: Routledge.

Rantanen, Tarja (2013). *Kunnan asiakaspalvelu*. Tampere: Suomen kuntaliitto.

Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010). Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.). *Haastattelun analyysi* (s. 9–36). Tampere: Vastapaino.

Ryynänen, Aimo (2007). Kunnallinen itsehallinto. Teoksessa Anttiroiko, Ari-Veikko, Haveri, Arto, Karhu, Veli, Ryynänen, Aimo & Siitonen, Pentti (toim.). *Kuntien toiminta, johtaminen ja hallintasuhteet* (s. 32–54). Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Tuomi, Jouni (2009). *Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen*. Helsinki: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tuurnas, S. (2015). Learning to co-produce? The perspective of public service professionals. *International Journal of Public Sector Management*, 28(7), 583–598.

Tuurnas, Sanna (2016). *The Professional Side of Co-Production*. Tampere: University Press.

Tuurnas, Sanna (2017). Miten johtamisella voidaan tukea palvelujen yhteistuotantoa ja kumppanuutta kunnissa? Teoksessa Nyholm, Inga, Haveri, Arto, Majoinen, Kaija & Pekola-Sjöblom, Marianne (toim.). *Tulevaisuuden kunta* (s. 465–478). Helsinki: Kuntaliitto.

Tuurnas, Sanna, Kurkela, Kaisa & Rannisto, Pasi-Heikki. (2016). Osallisuuden monet kasvot. Teoksessa Rannisto, Pasi-Heikki & Tienhaara, Piia (toim.). *Sote-palvelut markkinoilla – tavoitteita, toiveita ja ristiriitoja* (s. 103–124). Tampere: University Press.

Uudenmaan liitto (2017). *Minkä mausteen sinä lisäisit Uusimaa-ohjelmaan?* Haettu sivulta: https://www.uudenmaanliitto.fi/uudenmaan_liitto/uutishuone/tiedotteet/minka_mausteen_sina_lisaisit_uusimaa-ohjelmaan.28384.blog, 25.10.2017

Uusitalo, Hannu (1991). *Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan*. Juva: WSOY.

Valli, Raine (2015). Paperinen kyselylomake. Teoksessa: Toim. Valli, Raine.& Aaltola, Juhani. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s.84–108). Juva: Ps-kustannus.

Vamstad, Johan (2012). Co-production and Service Quality: The Case of Cooperative Childcare in Sweden. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* 23, 1173–1188.

Vamstad, Johan (2015). Co-production of childcare and addiction treatment in Sweden: The same co-production in very different service areas? *Polityka Społeczna*, 11(1), 15–20.

Venninen, Tuulikki, Leinonen, Jonna, Rautavaara-Hämäläinen, Maija & Purola, Karoliina (2011). *"Lähes aina haettaessa sanotaan, että ihan ok päivä- mitä se lopulta tarkoittaa?" Lasten vanhempien ja henkilökunnan osallisuus pääkaupunkiseudun päiväkodeissa*. Socca, pääkaupunkiseudun sosiaalisalan osaamiskeskus. Työpapereita 2011:1.

Virtanen, Petri & Stenvall, Jari (2014). The evolution of public services from co-production to co-creation and beyond. New Public Management's unfinished trajectory? *The international Journal of Leadership in Public services*, 10(2), 91–107.

Wiewiora, Anna, Keast, Robyn & Brown, Kerry (2016). Opportunities and Challenges in Engaging Citizens in the Co-Production of Infrastructure-Based Public Services in Australia. *Public Management Review*, 18(4), 483–507.

Williams, Brian N., Kang, Seong-Cheol & Johnson, Japera (2015). (Co)-contamination as the Dark Side of Co-Production: Public value failures in co-production processes. *Public Management Review*, 18(5), 692–717.

LIITTEET

LIITE 1: Teemahaastattelurunko

1. Tausta

- Koulutus
- Toimenkuva

2. Osallisuus ja asiakaslähtöisyys

- Miten ymmärrät asiakkaan osallisuuden?
- Mitä on/ei ole osallisuus? Asiakaslähtöisyys?
- Mitä arvoja osallisuuteen liittyy?
- Mitä vahvuuksia/vaikeuksia
- Mitä osallisuus voi olla parhaimmillaan? Huonoimmillaan?

3. Toteutuminen

- Osallisuuteen vaikuttavat asiat?
- Miten vaikuttaa:
 - työntekijä
 - asiakas
 - esimies
 - organisaatio

4. Osallistava kehittäminen julkisessa palvelussa

- Julkisen palvelun tarkoitus
- Asiakkaan rooli kunta palveluiden kehittämisessä
- Mitä hyötyä on osallistavasta kehittämisestä? Haittaa?
- Missä asioissa asiakasta tulisi osallistaa? Missä ei?

5. Vapaa sana

LIITE 2: Kyselylomake

Varhaiskasvatuspalveluiden asiakasta osallistava kehittäminen ja päätöksen teko

Olen Ilona Viinikka hallintotieteen maisterivaiheen opiskelija Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnassa. Teen Pro

Gradu -tutkielmaa vanhempien/asiakkaiden osallistamisesta varhaiskasvatuspalveluiden kehittämiseen ja päätöksentekoon. Tutkimukseni olen rajannut syntyperäisenä loppilaisena koskemaan Lopen kuntaa. Lopen varhaiskasvatus on minulle tuttu työskenneltyäni siellä muutama vuosi sitten lyhyen aikaa lastenhoitajana.

Haluan tuottaa tutkimuksellani tietoa kuinka osallisuus ja osallistava kehittäminen näyttäytyvät palvelun eri osapuolille. Toivon tämän tiedon olevan avuksi ja rohkaisuksi virkamiehille ohjata toimintaansa osallistavaan suuntaan, jossa asiakkaat otetaan mukaan heitä koskevien palveluiden kehittämiseen. Kyselyn tarkoituksena ei ole kerätä asiakaspalautetta, vaan kysymyksen tulokset ovat tarkoitettu ainoastaan tutkielmaani varten.

Olen haastatellut Lopen kunnan virkamiehiä, jotka osallistuvat varhaiskasvatusta koskevaan päätöksentekoon sekä varhaiskasvatuksen valitsemaa edustajaa. Näiden haastatteluiden rinnalle toivon saavani Sinun äänesi, mielipiteesi ja kokemuksesi osallistavasta kehittämisestä Lopen varhaiskasvatuspalveluissa. Vastauksien ei tarvitse olla pitkiä, mutta perustelethan aina vastauksesi.

Vastaaminen tapahtuu nimettömänä.

Vastausaikaa on 16.7.2017 asti.

Sukupuoleni on

☐ nainen

☐ mies

Ikäni on

☐

-24

☐

36-40

☐

25-30

☐

41-45

☐

31-35

☐

45-

Päivähoitoalueeni on

☐ Kirkonkylä

☐ Launonen

☐ Läyliäinen

Olen ollut Lopen kunnan varhaiskasvatuksen asiakkaana vuodesta

Oletko osallistunut varhaiskasvatuspalveluiden kehittämiseen?

☐ kyllä

☐ ei

Haluatko osallistua varhaiskasvatuspalveluiden kehittämiseen?

☐ kyllä

☐ ei

Kuinka tärkeänä pidät asiakkaiden mahdollisuutta osallistua itseään koskettavien palveluiden kehittämiseen?

En ollenkaan tärkeänä Erittäin tärkeänä

Miten haluaisit osallistua sinua / lastasi koskevien palveluiden kehittämistä (muutoksia) koskevaan päätöksentekoon?

Toteutuuko osallistaminen palveluiden kehittämisessä kohdallasi?

Kyllä, Miten?

Jonkin verran, Miksi?

Ei, Miksi?

(Vastaa alla olevaan kenttään)

Miksi asiakkaan tarvitsisi osallistua itseään koskevan palvelun kehittämiseen?

Miten asiakkaan osallistaminen näyttäytyy työntekijässä?

käytös, asenne, toimintatavat

Koen vaikutusmahdollisuuteni kehittämisessä todelliseksi

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Voin osallistua palveluiden suunnitteluun niin paljon kuin haluan.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Tiedän, kuinka voin vaikuttaa palveluiden kehittämistä koskevaan päätöksen tekoon.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Koen vaikuttaneeni palveluiden kehittämistä koskevaan päätöksentekoon.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Koen, että asiakkailla tulisi olla mahdollisuutta osallistua julkisen palvelun kehittämiseen ja päätöksentekoon.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Nykyiset osallistumismahdollisuudet ovat minusta riittävät.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Arvioi vaikuttamisesi onnistumista asteikolla

Ei onnistunut Onnistui erittäin hyvin

Arvioi vaikuttamisesi onnistumista sanallisesti?

Mitkä asiat sinulle ovat palvelun käyttäjänä tärkeitä varhaiskasvatuksen palveluiden kehittämisessä ja päätöksenteossa?

Mikä asiakkaan osallistamisessa palvelun kehittämiseen ja päätöksentekoon on sinusta hyvää ja miksi?

Mikä asiakkaan osallistamisessa palvelun kehittämiseen ja päätöksentekoon on sinusta huonoa ja miksi?

Missä asioissa asiakasta ei tarvitsisi ottaa mukaan palveluiden kehittämisessä?

Haluan vielä kertoa:

Kiitos osallistumisestasi!